

## DAFTAR ISI

|                                                                                        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                         | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI.....</b>                                      | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                 | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                              | <b>xiii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                             | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>                                                      | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Penelitian .....                                                 | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                                           | 9           |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                                                         | 10          |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....                                                        | 11          |
| 1.4.1    Manfaat Teoritis .....                                                        | 11          |
| 1.4.2    Manfaat Praktis .....                                                         | 11          |
| <b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>            HIPOTESIS.....</b> | <b>13</b>   |
| 2.1    Kajian Pustaka.....                                                             | 13          |
| 2.1.1    Manajemen Sumber Daya Manusia .....                                           | 13          |
| 2.1.2    Manajemen Pemerintahan .....                                                  | 24          |
| 2.1.3    Kompetensi.....                                                               | 29          |
| 2.1.4    Komunikasi .....                                                              | 46          |
| 2.1.5    Teknologi Informasi .....                                                     | 51          |
| 2.1.6    Pelayanan Publik .....                                                        | 66          |

|       |                                                                                         |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.7 | Penelitian Terdahulu yang Relevan.....                                                  | 80  |
| 2.2   | Kerangka Pemikiran.....                                                                 | 84  |
| 2.2.1 | Pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Publik.....                                      | 84  |
| 2.2.2 | Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Publik.....                                      | 86  |
| 2.2.3 | Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik .....                            | 87  |
| 2.2.4 | Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik..... | 87  |
| 2.3   | Hipotesis.....                                                                          | 90  |
| 3.1   | Metode Penelitian yang Digunakan .....                                                  | 92  |
| 3.2   | Desain Penelitian.....                                                                  | 94  |
| 3.3   | Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....                                   | 97  |
| 3.3.1 | Definisi Variabel .....                                                                 | 97  |
| 3.3.2 | Operasionalisasi Variabel.....                                                          | 98  |
| 3.4   | Sumber dan Alat Pengumpulan Data .....                                                  | 100 |
| 3.4.1 | Sumber Data .....                                                                       | 100 |
| 3.4.2 | Alat Pengumpulan Data .....                                                             | 101 |
| 3.5   | Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                    | 103 |
| 3.5.1 | Populasi .....                                                                          | 103 |
| 3.5.2 | Sampel.....                                                                             | 104 |
| 3.6   | Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....                                               | 106 |
| 3.7   | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....                                                | 106 |
| 3.7.1 | Uji Validitas .....                                                                     | 106 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas.....                                                                   | 107 |
| 3.8   | Waktu dan Tempat Penelitian .....                                                       | 108 |

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....109**

### **4.1. Hasil Penelitian .....109**

#### **4.1.1 Gambaran Umum Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandran .....109**

#### **4.1.2 Karakteristik Responden .....112**

#### **4.1.3 Deskripsi Variabel Kompetensi (X1) Komunikasi (X2) Teknologi Informasi (X3) Dan Kinerja Pelayanan Publik (Y).....115**

Berdasarkan tabel 4.5. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 276 yang berarti mayoritas responden setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam Melaksanakan tugas tertentu. ....116

Berdasarkan tabel 4.10. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 279 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya.....118

Berdasarkan tabel 4.11. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 279 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. ....119

Berdasarkan tabel 4.12. diketahui bahwa skor yang dicapai adalah 278 yang berarti mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Pegawai (KUPP) memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya.....119

#### **4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....143**

Interprestasi hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi untuk pengaruh pengaruh Kompetensi (X1) Komunikasi (X2) dan Teknologi Informasi (X3) terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran dengan menggunakan program SPSS Statistics 25, penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut: .....145

### **4.2. Pembahasan.....148**

#### **4.2.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Publik.....148**

|                                      |                                                                                        |            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.2                                | Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Publik.....                                     | 149        |
| 4.2.3                                | Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai .....                            | 150        |
| 4.2.4                                | Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik..... | 152        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b> |                                                                                        | <b>154</b> |
| 5.1                                  | Simpulan .....                                                                         | 154        |
| 5.2                                  | Saran.....                                                                             | 155        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>          |                                                                                        | <b>157</b> |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                           |     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2. 1  | Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                                                                                   | 80  |
| Tabel 3. 1  | Operasionalisasi Variabel .....                                                                                           | 99  |
| Tabel 3. 2  | Skala Likert.....                                                                                                         | 103 |
| Tabel 3. 3  | Jadwal Penelitian .....                                                                                                   | 108 |
| Tabel 4. 1  | Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin Pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ..... | 113 |
| Tabel 4. 2  | Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia Pada Kabupaten..                                                              | 114 |
| Tabel 4. 3  | Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Pada Kabupaten .....                                                    | 114 |
| Tabel 4. 4  | Kriteria Penilaian .....                                                                                                  | 115 |
| Tabel 4. 5  | Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam Melaksanakan tugas tertentu.....                                                  | 116 |
| Tabel 4. 6  | Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan dalam memenuhi standar kerja dan target.....                                            | 116 |
| Tabel 4. 7  | Pegawai (KUPP) memiliki kemampuan untuk mencari informasi di bidangnya masing-masing .....                                | 117 |
| Tabel 4. 8  | Pegawai (KUPP) memiliki pengetahuan untuk memahami ilmu-ilmu lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.....            | 117 |
| Tabel 4. 9  | Pegawai (KUPP) bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya .....                                                     | 118 |
| Tabel 4. 10 | Pegawai (KUPP) memiliki rasa percaya diri yang tinggi setiap pelaksanaan pekerjaannya .....                               | 118 |
| Tabel 4. 11 | Pegawai (KUPP) memiliki sifat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.....                          | 119 |
| Tabel 4. 12 | Pegawai (KUPP) memiliki sifat yang konsisten dalam menjalankan tugasnya .....                                             | 119 |
| Tabel 4. 13 | Pegawai (KUPP) memiliki motif yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaannya .....                                           | 120 |

|             |                                                                                                                                                             |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 14 | Motif tersebut mendorong individu pegawai dalam menjalankan tugasnya .....                                                                                  | 120 |
| Tabel 4. 15 | Rekapitulasi Kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran .....                                                                | 121 |
| Tabel 4. 16 | Komunikasi yang digunakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III dapat menambah Pemahaman Komunikasi Masyarakat pengguna layanan pelabuhan..... | 122 |
| Tabel 4. 17 | Pemahaman tentang pelabuhan dapat mempengaruhi sikap masyarakat dalam berkomunikasi.....                                                                    | 123 |
| Tabel 4. 18 | Komunikasi dapat mempengaruhi kesenangan.....                                                                                                               | 123 |
| Tabel 4. 19 | Kesenangan merupakan hasil manfaat dari komunikasi.....                                                                                                     | 124 |
| Tabel 4. 20 | Komunikasi dapat mempengaruhi pada sikap pengguna komunikasi.....                                                                                           | 124 |
| Tabel 4. 21 | Perubahan sikap merupakan salah satu manfaat karena berkomunikasi yang benar .....                                                                          | 125 |
| Tabel 4. 22 | Komunikasi dapat melahirkan dan meningkatkan hubungan yang makin baik.....                                                                                  | 125 |
| Tabel 4. 23 | Komunikasi yang baik akan meningkatkan hubungan yang semakin baik .....                                                                                     | 126 |
| Tabel 4. 24 | Komunikasi akan mengakibatkan tindakan yang semakin efektif.                                                                                                | 126 |
| Tabel 4. 25 | Penguasaan komunikasi yang baik akan mengakibatkan tindakan komunikasi yang makin efektif.....                                                              | 127 |
| Tabel 4. 26 | Rekapitulasi Komunikasi Pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.....                                                         | 127 |
| Tabel 4. 27 | Teknologi informasi merupakan sebuah sistem.....                                                                                                            | 130 |
| Tabel 4. 28 | Analisis system merupakan salah satu kegiatan teknologi informasi .....                                                                                     | 130 |
| Tabel 4. 29 | Teknologi informasi dalam kegiatannya memerlukan analisis system .....                                                                                      | 131 |
| Tabel 4. 30 | Software merupakan komponen dari teknologi informasi.....                                                                                                   | 131 |

|             |                                                                                                       |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 31 | Teknologi informasi membutuhkan software yang berkualitas tinggi .....                                | 132 |
| Tabel 4. 32 | Kualitas software menghasilkan teknologi informasi yang berkualitas .....                             | 132 |
| Tabel 4. 33 | Teknologi informasi sangat memerlukan prosedur yang baik.....                                         | 133 |
| Tabel 4. 34 | Prosedur merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kualitas teknologi informasi.....              | 133 |
| Tabel 4. 35 | Teknologi informasi memerlukan penguasaan system yang tinggi .....                                    | 134 |
| Tabel 4. 36 | Keberhasilan teknologi informasi dipengaruhi oleh penguasaan sistem .....                             | 134 |
| Tabel 4. 37 | Rekapitulasi Kompetensi pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran .....          | 135 |
| Tabel 4. 38 | Secara tangible pelayanan publik yang diberikan pelabuhan pangandaran sudah baik.....                 | 136 |
| Tabel 4. 39 | Faktor tangible dalam pelayanan publik sangat penting.....                                            | 136 |
| Tabel 4. 40 | Reliability merupakan factor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik .....                | 137 |
| Tabel 4. 41 | Pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor reliability sangat baik .....                   | 137 |
| Tabel 4. 42 | Responsiveness merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ..... | 138 |
| Tabel 4. 43 | Kualitas pelayanan publik di pelabuhan pangandaran dari factor responsiveness sangat tinggi.....      | 138 |
| Tabel 4. 44 | Competence merupakan factor paling penting dalam peningkatan pelayanan publik .....                   | 139 |
| Tabel 4. 45 | Kualitas pelayanan publik dari sisi competence di pelabuhan Pangandaran sudah tinggi .....            | 139 |
| Tabel 4. 46 | Assurance merupakan factor yang paling penting dalam peningkatan pelayanan publik .....               | 140 |
| Tabel 4. 47 | Pelayanan publik di Pelabuhan Pangandaran dari factor assurance sudah tinggi.....                     | 140 |

|             |                                                                                                    |     |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 48 | Empaty merupakan factor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik .....                  | 141 |
| Tabel 4. 49 | Kualitas pelayanan publik dari factor Empaty sudah termasuk kategori tinggi .....                  | 141 |
| Tabel 4. 50 | Rekapitulasi Pelayanan Publik pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ..... | 142 |
| Tabel 4. 51 | Coefficients <sup>a</sup> .....                                                                    | 143 |
| Tabel 4. 52 | Model Summary <sup>b</sup> .....                                                                   | 145 |
| Tabel 4. 53 | ANOVA <sup>a</sup> .....                                                                           | 146 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....                   | 90  |
| Gambar 3. 1 Flow chart Langkah-Langkah Penelitian ..... | 93  |
| Gambar 3. 2Desain Penelitian.....                       | 95  |
| Gambar 3. 3 Model Penelitian .....                      | 96  |
| Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....                         | 147 |