

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SKCK MELALUI KINERJA PETUGAS SKCK DI POLRES BOJONEGORO

Hariyanto

hariyanto1968@gmail.com

Polres Bojonegoro

Hadi Susanto

Arini Sulistyowati

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the effect of human resource and infrastructure competencies on the SKCK service quantity through the performance of SKCK officers at the Bojonegoro Regional Police Station. This type of research is explanatory research and the approach in this study uses a quantitative approach. The population in this study were with sampling technique was by accidental sampling with a total of 100 respondents as SKCK Service users. To conduct data analysis, it is carried out using path analysis. The results showed that competency, infrastructure, staff performance and service quality were in good condition. Competence has a significant influence on employee performance. Infrastructure has a significant influence on the performance of officers. Competence directly has a significant effect on service quality. Infrastructure directly has a significant influence on the quality of service. The performance of officers directly has a significant influence on the quality of service. Competence has a significant influence on service quality through the performance of officers. Infrastructure facilities have a significant influence on the quality of service through the performance of officers.

Keywords: *competence, infrastructure, performance, service quality*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi sumberdaya manusia dan prasarana terhadap kualitas pelayanan SKCK melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Jenis penelitian ini *explanatory research* dan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Pelayanan SKCK dengan teknik sampling dengan cara *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 pengguna. Analisis data dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan kompetensi, sarana prasarana, kinerja petugas dan kualitas pelayanan dalam kondisi baik. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas. Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Sarana prasarana secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Kinerja petugas secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan melalui kinerja petugas. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan melalui kinerja petugas.

Kata kunci: kompetensi, sarana prasarana, kinerja, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga Pelayanan, disamping polres memegang peranan strategis serta tanggung jawab yang sangat besar dalam pengelolaan keamanan daerah sekaligus melakukan Pelayanan. Mengingat peran serta tanggung jawab tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai guna mengoptimalkan peran Polres, yaitu meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan proses kerjanya selama ini menampakkan kurang keberhasilan yang berarti bagi perkembangan dan kemampuan pegawai secara umum, dikarenakan kualitas Pelayanan pada Polres Bojonegoro. Rendahnya kualitas Pelayanan pada cabang Pelayanan Polres Bojonegoro diduga belum dijalankannya kompetensi pegawai secara optimal.

Dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Kepolisian sebagai salah satu penyelenggara Pelayanan publik dalam hal ini Polri selalu berinovasi dan membuat terobosan kreatif dengan penjabaran program *quick wins* kegiatan "Crash Program Pelayanan Masyarakat: Pelayanan yang Bersih Dari Percalooan" bidang Pelayanan SKCK pada Sat Intelkam Polres Bojonegoro telah dilaksanakan secara maksimal oleh anggota Sat Intelkam Polres Bojonegoro khususnya dan anggota Polres Bojonegoro pada umumnya.

Kepolisian juga mereformasi Pelayanan penerbitan Surat Kelakuan Baik yang akan disebut Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dalam arti, surat tersebut merujuk pada ada tidaknya catatan kepolisian yang dimiliki oleh orang tersebut. Di tingkat Polda/Polres/Polsek, waktu pengurusannya dengan data yang lengkap hanya perlu 15 menit. Masyarakat diminta melengkapi persyaratannya agar bisa selesai dengan mudah sehingga mencegah penyelewengan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara

Dalam rangka memberikan kualitas Pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran Pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diimbangi pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas Pelayanan. Salah satunya Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan Pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi. Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan publik, penyelenggaraan Pelayanan publik diharuskan melakukan Pelayanan prima

untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya Pelayanan SKCK mulai dari tingkat Polres sampai dengan Polsek sejawaran Polres Bojonegoro.

Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro dapat dikatakan sudah baik dengan mendapatkan prestasi juara II tingkat nasional dalam hal Pelayanan publik dan mendapat prestasi wilayah bebas korupsi. Meskipun sudah mendapatkan juara II di tingkat nasional dalam Pelayanan publik, akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan agar menjadi lebih baik lagi, bahkan untuk periode selanjutnya bisa mendapatkan prestasi juara I tingkat nasional.

TINJAUAN TEORETIS

Kualitas Pelayanan SKCK

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa setiap penyelenggara Pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan publik untuk setiap jenis Pelayanan. Standar Pelayanan Publik ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman Standar Pelayanan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara Pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja Pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar Pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V Undang-Undang 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun,

ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses Pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar Pelayanan yang harus ada pada unit Pelayanan publik:

1. Persyaratan, Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna Pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara Pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk Pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna Pelayanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna Pelayanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara Pelayanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur, Ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna Pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses Pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh Pelayanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk flow chart yang dipampang di ruang Pelayanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna Pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur Pelayanan.
3. Jangka Waktu Pelayanan, Merupakan tenggat waktu pemberian Pelayanan oleh penyelenggara Pelayanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna Pelayanan. Melalui kejelasan waktu Pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap Pelayanan yang dilalui. Hindari adagium "kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?"

Sudah saatnya penyelenggara Pelayanan memampang waktu Pelayanan bagi pengguna Pelayanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan Pelayanan masyarakat bisa terjamin.

4. Biaya/Tarif, Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima Pelayanan publik. Bahkan, untuk Pelayanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata "GRATIS" di unit Pelayannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.
5. Produk Pelayanan, Apa guna aneka Pelayanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk Pelayanan yang tersedia? Informasi mengenai produk Pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk Pelayanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk Pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.
6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas Sebuah unit Pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses Pelayannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrean pada pengguna Pelayanan yang datang terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang

tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja Pelayanan, dll.

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna Pelayanan), Apa ukuran sebuah penyelenggaraan Pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna Pelayanan. Dari mereka, penyelenggara Pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan Pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian Pelayanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan Pelayanan publik.

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan didefinisikan pengertian kompetensi kerja sebagai suatu kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Wibowo (2012), pengertian Kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan pekerjaan atau tugas yang didasari ketrampilan maupun pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional.

Berdasarkan buku standart Pelayanan SKCK (2019), Kompetensi pelaksana Pelayanan SKCK memiliki indikator sebagai berikut yaitu:

1. Memiliki pelatihan fungsi teknis intelijen
2. Memahami Peraturan perUndang-Undangan yang berlaku
3. Mampu mengoperasionalkan komputer (microsoft word, mocrosoft power point maupun microsoft excel)

4. Mampu bekerja dalam Tim (memiliki kemampuan interpersonal skill sebagai operator SKCK).

Sarana dan Prasarana

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa: Sarana kerja kantor adalah suatu fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan Pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, antara lain: ruangan kantor, perlengkapan kerja dan kendaraan dinas.

Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik suatu lingkungan, kawasan, organisasi atau wilayah (*spatial space*) sehingga memungkinkan ruang tersebut berfungsi sebagaimana mestinya. Infrastruktur metujuk pada sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan-bangunan gedung dan fasilitas publik yang lain yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dalam lingkup sosial dan ekonomi (Grigg,1988 dalam Kodoatie,2005:8). Sementara itu adapun pengertian prasarana menurut Jayadinata (1992 dalam Juliawan,2015:5) prasarana merupakan suatu faktor potensial yang sangat penting dalam menentukan arah dan masa depan perkembangan suatu wilayah, karena pembangunan tidak akan sukses dan berjalang dengan baik tanpa dukungan prasarana yang memadai, prasarana organisasi merupakan fasilitas umum yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau kegiatan dalam organisasi yang pada akhirnya akan menentukan perkembangan organisasi.

Secara umum sarana dan prasarana kantor bermakna sebagai segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha atau pembangunan). Priansa dan Garnida (2013: 224) menyatakan bahwa sarana dan prasarana kantor dapat diukur dari kelengkapan peralatan, kesesuaian

peralatan, kondisi peralatan dan kemudahan memperoleh alat.

Kebutuhan sarana dan prasarana yang ada di kantor sangatlah banyak. Oleh karena itu pengelolaan sarana dan prasarana kantor mempunyai peranan yang sangat penting bagi terlaksananya aktivitas kerja pegawai. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor yang baik, efisien, dan efektif mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu kantor dalam melakukan pekerjaan kantor membutuhkan dukungan sarana dan prasarana kantor yang memadai, agar tujuan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat tercapai dengan optimal. Kantor yang baik tentunya memiliki sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan kerja yang optimal. Sondang P. Siagian (2014: 249) menyatakan bahwa Pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan operasional yang terlaksana dengan lancar, efisien dan efektif dibutuhkan sarana tertentu yang harus tersedia dalam jumlah yang tepat, mutu yang dapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat. Priansa dan Garnida (2013: 224) juga menyatakan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana kantor meliputi: 1) Perencanaan, 2) Pengadaan, 3) Penyimpanan, 4) Distribusi, 5) Penggunaan, dan 6) Penghapusan.

Kinerja Petugas SKCK

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2014:97).

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur

tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Menurut Trumbo dalam Supriadi (2009: 226) beberapa indikator penilaian kinerja, yaitu:

- a. Kualitas kerja (*qualitative of work*)
- b. Kuantitas kerja (*quantitative of work*)
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan (*knowledge of the job*)
- d. Keterampilan (*dependability*)
- e. Kehadiran dan ketepatan waktu (*attendance and punctuality*)
- f. Pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi (*knowledge of company policy and objectives*)
- g. Prakarsa dan pertimbangan (*initiative and judgment*)
- h. Pengawasan dan kemampuan teknis (*supervisory of technical potential*)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini *explanatory research*, Menurut Silalahi, (2011:65) bahwa penelitian *explanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sependapat dengan Arikunto, (2010:28) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Teknik Analisis Data

Untuk melakukan analisis data, pengolahan data dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Memposisikan variabel intervening sebagai penghubung antara variabel Eksogen dan variabel endogen. Metode *path analysis* merupakan perluasan regresi linier berganda yang digunakan untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel dalam model penelitian yang dibangun berdasarkan

landasan teori yang kuat.

Sesuai dengan kerangka pemikiran maka dapat membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dua persamaan tersebut sebagai berikut:

$$Z = \rho_{zx_1}X_1 + \rho_{yx_2}X_2 + \rho_z \varepsilon$$

$$Y = \rho_{yx_1} X_1 + \rho_{yx_2} X_2 + \rho_{yz}Z + \rho_y \varepsilon$$

Dimana:

X_1 = Kompetensi

X_2 = Sarana dan prasarana

Z = Kinerja

Y = Kualitas Pelayanan

ρ = Koefisien korelasi

Pada kedua persamaan tersebut terdapat *unexplained variance* yang dimiliki oleh ε_1 dan ε_2 . Simbol ε_1 dan ε_2 digunakan untuk mewakili variabel lain yang berpengaruh terhadap Z dan Y tetapi variabel tersebut tidak dilibatkan dalam model penelitian. Dalam mengidentifikasi besarnya nilai ε didapatkan dari (1-adjusted R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau yang disingkat SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon / warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata atau catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014). SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan dalam waktu maksimal 6 bulan setelah SKCK diterbitkan.

Analisis Jalur (*path analysis*)

Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro

Sesuai dengan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path*

analisis) dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil analisis jalur pertama, maka sesuai dengan kerangka hubungan antara Kompetensi (X_1) dan Sarana prasarana (X_2) terhadap Kinerja petugas SKCK (Z) di Polres Bojonegoro diperoleh hasil analisis nilai R Square yaitu sebesar 0.167 yang berarti bahwa 16.7% Kinerja petugas SKCK dapat dijelaskan oleh Kompetensi dan Sarana prasarana, sedangkan sisanya sebesar 83.3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja

Pengujian hasil hipotesis pengaruh variabel Kompetensi terhadap Kinerja diperoleh dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu sebesar 0.358 dan nilai t hitung sebesar 3.817 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.000 \leq 0.05$). Oleh karena itu hipotesisnya adalah H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kinerja petugas SKCK dapat dipengaruhi oleh Kompetensi, dengan besarnya kontribusi variabel Kompetensi terhadap Kinerja sebesar $0.358^2 = 0.128164$ atau sebesar 12.8%.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kinerja

Pengujian hasil hipotesis pengaruh variabel Sarana prasarana terhadap kinerja diperoleh dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu sebesar 0.151 dan nilai t hitung sebesar 1.614 dengan nilai signifikansi sebesar 0.029, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.029 \leq 0.05$). Oleh karena itu hipotesisnya adalah H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan Kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro dapat dipengaruhi oleh Sarana prasarana, dengan besarnya kontribusi

variabel Sarana prasarana terhadap Kinerja sebesar $0.151^2 = 0.022801$ atau sebesar 2.3%.

Pengaruh Secara Langsung Kompetensi, Sarana Prasarana dan Kinerja Petugas SKCK Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro

Sesuai dengan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (path analisis) dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil analisis jalur pertama, maka sesuai dengan kerangka hubungan antara Kompetensi (X_1), Sarana prasarana (X_2) dan kinerja petugas SKCK (Z) terhadap Kualitas pelayanan petugas (Y) di Polres Bojonegoro diperoleh hasil nilai R Square yaitu sebesar 0.387 yang berarti bahwa 38.7% kualitas pelayanan petugas dapat dijelaskan oleh Kompetensi, Sarana prasarana dan Kinerja, sedangkan sisanya sebesar 61.3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengaruh Langsung Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Pengujian hasil hipotesis pengaruh langsung variabel Kompetensi terhadap kualitas pelayanan petugas diperoleh dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu sebesar 0.429 dan nilai t hitung sebesar 4.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.000 \leq 0.05$). Oleh karena itu hipotesisnya adalah H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan Kualitas pelayanan petugas dapat dipengaruhi oleh Kompetensi. Dengan besarnya kontribusi variabel Kompetensi terhadap kinerja petugas SKCK sebesar $0.429^2 = 0.184041$ atau sebesar 18.4%.

Pengaruh Langsung Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan

Pengujian hasil hipotesis pengaruh langsung variabel Sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan petugas

diperoleh dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu sebesar 0.109 dan nilai t hitung sebesar 1.333 dengan nilai signifikansi sebesar 0.046, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.046 \leq 0.05$). Oleh karena itu hipotesanya adalah H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro dapat dipengaruhi oleh Sarana prasarana. Dengan besarnya kontribusi variabel Sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan petugas sebesar $0.109^2 = 0.011881$ atau sebesar 1.2%.

Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas pelayanan

Pengujian hasil hipotesis pengaruh variabel kinerja terhadap kualitas pelayanan diperoleh dari nilai *Standardized Coefficients Beta* yaitu sebesar 0.274 dan nilai t hitung sebesar 3.135 dengan nilai signifikansi sebesar 0.002, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.002 \leq 0.05$). Oleh karena itu hipotesanya adalah H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan petugas dapat dipengaruhi oleh kinerja dengan besarnya kontribusi variabel kinerja terhadap kualitas pelayanan sebesar $0.274^2 = 0.075076$ atau sebesar 7.5%.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Petugas SKCK

Berdasarkan analisis sebelumnya bahwa besarnya kontribusi variabel Kompetensi (X_1) terhadap Kinerja (Z) sebesar $0.358^2 = 0.128164$ atau sebesar 12.8%, variabel Kompetensi (X_1) terhadap Kualitas pelayanan (Y) yaitu sebesar $0.429^2 = 0.184041$ atau sebesar 18.4%. dan Kinerja (Z) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

sebesar $0.274^2 = 0.075076$ atau sebesar 7.5%. Dengan demikian pengujian hipotesis pengaruh variabel Kompetensi (X_1) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) melalui Kinerja petugas SKCK (Z) yaitu sebesar : $0.429 + (0.358 \times 0.274) = 0.429 + 0.098 = 0.527$

Berdasarkan perhitungan tersebut pengaruh variabel Kompetensi (X_1) terhadap Kualitas pelayanan (Y) melalui kinerja petugas SKCK (Z) yaitu sebesar 0.527 atau sebesar 52.7%. Kemudian jika dilihat pada jalur pertama Kompetensi (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Z), dan begitupun kinerja petugas SKCK (Z) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y), begitu juga pada jalur kedua Kompetensi (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), maka H_a diterima dan H_o ditolak karena baik jalur yang pertama maupun jalur yang kedua berpengaruh signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas SKCK.

Pengaruh Sarana prasarana terhadap Kualitas pelayanan melalui Kinerja petugas SKCK

Berdasarkan analisis sebelumnya bahwa besarnya kontribusi variabel Sarana prasarana (X_2) terhadap Kinerja (Z) sebesar $0.151^2 = 0.022801$ atau sebesar 2.3%, pada variabel Sarana prasarana (X_2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) yaitu sebesar $0.109^2 = 0.011881$ atau sebesar 1.2% dan kinerja petugas SKCK (Z) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar $0.274^2 = 0.075076$ atau sebesar 7.5%. Dengan demikian pengujian hipotesis pengaruh variabel Sarana prasarana (X_2) terhadap variabel kinerja petugas SKCK (Z) melalui Kualitas pelayanan (Y), yaitu sebesar : $0.109 + (0.151 \times 0.274) = 0.109 + 0.041 = 0.150$

Berdasarkan perhitungan tersebut pengaruh variabel Sarana prasarana (X_2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) melalui kinerja petugas SKCK (Z) yaitu sebesar

0.150 atau sebesar 15%. Kemudian jika dilihat pada jalur pertama Sarana prasarana (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Z) dan pada jalur kedua Sarana prasarana (X_2) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y), begitu juga kinerja petugas SKCK (Z) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan petugas (Y), maka H_0 diterima dan H_a ditolak karena baik jalur pertama maupun jalur kedua mempunyai pengaruh yang signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas SKCK.

Pembahasan

Kondisi Kompetensi, Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan pada deskripsi variabel penelitian dapat diketahui bahwa kompetensi dalam kondisi baik, variabel sarana prasarana dalam kondisi baik, variabel kinerja petugas SKCK dalam kondisi baik, begitu juga variabel kualitas pelayanan dalam kondisi baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kompetensi, sarana prasarana, kinerja petugas SKCK dan kualitas pelayanan semuanya dalam kondisi baik.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro

Berdasarkan pada hasil analisis juga dapat diketahui kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kinerja petugas SKCK dapat dipengaruhi oleh kompetensi. Kompetensi yang baik akan berdampak pada baiknya kinerja dari pekerjaan tersebut baik dari segi efektifitas dan efisiensi kerja. Akan tetapi kompetensi yang buruk atau kurang bukan hanya berdampak pada ketidakefektifan dan ketidak-efisienan

pekerjaan tetapi juga bias berdampak kepada hal yang lebih buruk seperti tingginya beban kerja atau turunnya tingkat kepuasan kerja karyawan bahkan yang paling parah adalah pada naiknya angka kecelakaan kerja (Syahyuni, 2016). Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darwis, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro

Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro dapat dipengaruhi oleh sarana prasarana. Kebutuhan sarana dan prasarana yang ada di wilayah kerja sangatlah banyak, oleh karena itu pengelolaan sarana dan prasarana mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menunjang pelaksanaan kerja yang optimal. Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartono (2014) dan Darwis, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana (fasilitas infrastruktur) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Secara Langsung Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan petugas dapat dipengaruhi oleh kompetensi. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Jika pegawai mempunyai kompetensi yang tinggi maka kualitas pelayanannya juga akan tinggi dan begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2016) yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas Pelayanan publik.

Pengaruh Secara Langsung Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro

Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan petugas SKCK di Polres Bojonegoro dapat dipengaruhi oleh sarana prasarana. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2016) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan publik.

Pengaruh Secara Langsung Kinerja Petugas Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro

Kinerja petugas SKCK berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Polres Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan petugas dapat dipengaruhi oleh kinerja. Keberadaan pelayanan yang berkualitas tentunya ditentukan oleh kinerja pegawai yang optimal, terutama dalam pemberian layanan kepada masyarakat karena kinerja merupakan ukuran tingkat kemampuan seseorang secara individual dalam menghargai hasil kerja dan keikutsertaannya dalam bekerja. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudiansyah dan Nurdiaman (2015) yang menyatakan bahwa Terdapat pengaruh antara kinerja Pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas

SKCK di Polres Bojonegoro

Kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas SKCK. Hal ini didasarkan karena baik jalur pertama maupun jalur kedua mempunyai pengaruh yang signifikan. Pada jalur pertama kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, dan begitupun kinerja petugas SKCK mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, begitu juga pada jalur kedua kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh sarana prasarana.

Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro

Sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja petugas SKCK. Hal ini didasarkan karena baik jalur pertama maupun jalur kedua mempunyai pengaruh yang signifikan. Pada jalur pertama sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan pada jalur kedua sarana prasarana juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, begitu juga kinerja petugas SKCK mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan petugas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh sarana prasarana.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi dalam kondisi baik, variabel sarana prasarana dalam kondisi baik, variabel kinerja petugas SKCK

- dalam kondisi baik, begitu juga variabel kualitas pelayanan dalam kondisi baik.
2. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro
 3. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro
 4. Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro
 5. Sarana prasarana secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro
 6. Kinerja petugas SKCK secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro
 7. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan SKCK melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro
 8. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan SKCK melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2008. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Buku Standart Pelayanan 2019 SKCK Polres Bojonegoro
- Christoper Lovelock.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Gramedia, Indeks. Indonesia
- Darwis; Tamsah, Hasmin; Ilyas, Gunawan Bata. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Dosen Melalui Proses Pembelajaran di Akademi Ilmu Pelayaran AAPI Makassar. YUME : Journal of Management. Volume 1, No. 3, 2018.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Garnida, Agus Donni. Juni Priansa.. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication
- Goetsch & Davis. 2013. *Quality Management, Fourth Edition*, Cram101 Incorporated.
- Gronroos, Cristian. 2007. *Service management and Marketing 3*. Chichester, NY: Wiley
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. *Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*. Edisi 2 Tahun 2012, Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPP STIM YKPN.

- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Montgomery, Douglas C. 2009. *Introduction to Statistical Quality Control*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Parasuraman, A. and L. Berry L. 2007. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2016 tentang penyelenggaraan assesment center di lingkungan Kepolisian Republik Indonesia
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi ke 6. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rudiansyah, Usan dan Nurdiaman, Miman. 2015. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. Vol. 06; No. 01; 2015
- Sampara Lukman. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Skep Kapolri No. Pol : Skep / 816 / IX / 2003 tanggal 17 September 2003 tentang petunjuk lapangan penerbitan SKCK.
- Spencer, M.Lyle and Spencer, M.Signe, 2007, *Competence at Work: Models for Superior*. John Wiley & Son, Canada
- Sudarmanto. 2009 *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahyuni, Dedy. 2016. *Hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Jasa*. Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer. ISBN: 978-602-72850-3-3: Akademi Sekretari dan Manajemen BSI
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan
- Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Werang, Basilius Redan. 2015. *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

