

PENGARUH KOMPETENSI PERSONIL, KEPRIBADIAN DAN TEAM WORK TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI POLRES MUNA

La Ode Firmansyah Mane

firmansyahmane@gmail.com

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Halu Oleo

Rahmat Madjid

rahmatmadjid61@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

La Ode Asfahyadin Aliddin

asfahyadin.laode@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal

Sejarah Artikel:

Diterima

15 – 10 – 2021

Disetujui

15 – 11 – 2021

Dipublikasikan

30 – 12 - 2021

Keywords:

Competence,
Personality, Team
Work, Service
Quality

Klasifikasi JEL:

H10; H11

Abstract

This study aims to determine the effect of personnel competence, personality, and team work on the quality of service at the Muna Police. This research approach is a survey with an explanatory research design. Data was collected in a cross section by using an instrument in the form of a questionnaire or questionnaire. The population of this study were all members of the National Police at the Muna Police Station, Southeast Sulawesi Province. The size of the research sample was 82 people using a random technique based on strata (stratified proportional random sampling). Data analysis with descriptive analysis and Multiple Linear Regression

The results showed that competence, personality, and team work had a positive and significant effect either simultaneously or partially on service quality. Thus it can be said that changes in competence improvement are reflected through improvements, skills and attitudes; personality reflected through interpersonal relationships, friendliness, conscientiousness, emotional stability and openness to experience, as well as teamwork reflected through high participation, open communication, listening to members well, sharing leadership, and self-assessment have positive and significant contributions in supporting improvement of service quality at the Muna Resort Police

I. PENDAHULUAN

Organisasi kepolisian di setiap negara merupakan jabatan sipil dan berada dalam naungan departemen dalam negeri. Namun di Indonesia sejak orde baru, kepolisian RI, digabung dalam departemen pertahanan keamanan, hal ini disinyalir demi kepentingan politik pada masa itu. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara memberikan mandat kepada Polri selaku institusi pelayanan publik. Sebagai institusi pelayanan publik, Polri memiliki misi untuk mewujudkan profesionalisme Sumber Daya Manusia. Misi ini diwujudkan oleh Polri bertujuan agar personil Polri

memiliki kemampuan yang baik di lapangan pada saat berdinam. Untuk mewujudkan hal ini, Polri menaruh perhatian besar terhadap peningkatan kemampuan personel Polri agar dapat mendukung pelaksanaan tugas yang terus berkembang di lapangan dalam pengembangan fungsi keamanan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Divisi Humas Polri, 2019).

Dalam rangka memberikan pelayanan, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui fungsi hubungan masyarakat menghendaki pemberian pelayanan lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat di semua tingkatan pelayanan kepolisian harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 16 tahun 2010 tentang tata cara pelayanan informasi publik di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Reformasi Birokrasi kepolisian secara nasional di Indonesia telah direncanakan oleh Kapolri dalam upaya mewujudkan harapan masyarakat menjadi Polri yang dipercaya, yang memberikan pelayanan prima, minimal *zero complain*, menjadikan Polri unggul dan profesional berlandaskan revolusi mental dalam bidang Sumber Daya Manusia, administrasi, operasional dan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses. Seiring dengan program Reformasi Birokrasi Nasional dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Momentum reformasi ini membawa perubahan paradigma di lingkungan kepolisian menuju Polisi sipil mandiri, profesional, modern, humanis, dan anti KKN. Perubahan paradigma tersebut dilakukan melalui tiga aspek yaitu aspek instrumental, struktural dan kultural. Seiring dengan program Reformasi Birokrasi Polri secara nasional dituangkan melalui *Grand Strategy 2005-2025* yang merupakan rencana strategis pencapaian visi Polri, yaitu: “Terwujudnya Postur Polri yang Profesional, Bermoral dan Modern sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat yang Terpercaya dalam Melindungi Masyarakat dan Menegakkan Hukum” (M. Azis, 2021).

Polri sebagai salah satu institusi pemerintah yang memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat telah melaksanakan Reformasi Birokrasi. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Untuk menjawab tantangan tersebut tentunya dibutuhkan dedikasi dan integritas yang tinggi bagi setiap personil Polri dimanapun bertugas.

Sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 02 tahun 2021 menyatakan bahwa Program prioritas Kapolri yang disebut “Presisi” yakni Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan dengan bertujuan menata kelembagaan, perubahan sistem dan metode organisasi, menjadikan sumber daya manusia (SDM) Polri yang unggul di era *Police 4.0*, perubahan teknologi kepolisian modern, peningkatan kualitas kerja, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, peningkatan kualitas layanan, penegakan hukum, pemantapan dukungan Polri dalam kualitas pelayanan masyarakat (M. Azis, 2021).

Laporan Capaian Reformasi Birokrasi Polri dari 7 prinsip *good governance* tata kelola kepolisian yang baik ada 3 (tiga) prinsip yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi adalah Perilaku (7,6), Responsif (6,3) dan Transparansi (5,81), sedangkan prinsip dengan skor terendah adalah Kompetensi (4,68), Akuntabilitas (4,8), Efektivitas (4,83) dan Keadilan (4,99). Bila kita memberi batasan skor di bawah 5 mendapat nilai merah, maka yang menjadi perhatian sebagai program prioritas adalah prinsip Kompetensi, Akuntabilitas, Efektivitas, Keadilan. Berdasarkan Performance Satker (kinerja satker), menggunakan skala penilaian indeks, kinerja satker secara Nasional (antara 5,20 sampai 6,71) hanya masuk di antara skala “*Sedang dan Cenderung Baik*”. Sementara kinerja Satker yang memperoleh skor diatas rata-rata nasional adalah SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Lantas, Binmas dan Reskrim, selebihnya berada di bawah nilai rata-rata nasional. Karena itu berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti tertarik untuk meneliti kinerja personil polisi khususnya di Polres Muna dengan wilayah hukum termasuk Kabupaten Muna dan Kabupaten Muna Barat.

Berdasarkan fakta dan fenomena yang telah dikemukakan tersebut maka rujukan yang menjadi teori utama (*grand theory*) dalam membangun konsep studi ini yaitu menginvestigasi dan menjelaskan pengaruh kompetensi SDM, kepribadian dan kualitas layanan personil polisi dengan menggunakan teori Manajemen SDM. Menurut Benjamin Bukit, dkk (2017:13) MSDM adalah pendekatan strategis, terpadu dan koheren untuk pelaksanaan pekerjaan individu, pengembangan dan kesejahteraan individu yang bekerja di organisasi baik dalam peningkatan kompetensi kerja maupun pada kualitas layanan.

Peningkatan kualitas layanan polisi pada sektor publik baik secara teoritis maupun empiris dapat dipengaruhi oleh banyak faktor namun dalam penelitian ini lebih difokuskan pada dimensi praktek pengembangan SDM. Dasar teori yang digunakan adalah *Human Resource Development* (HRD). Menurut Armstrong (2020:533) bahwa pengembangan SDM berhubungan dengan penyediaan peluang pembelajaran, pengembangan, pelatihan untuk meningkatkan kerja individu, tim, dan organisasi. Selanjutnya Dressler (2019:163) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara implementasi pengembangan MSDM terhadap kualitas individu. Pengembangan SDM dalam organisasi merupakan faktor kunci bagi kelangsungan organisasi dan pengembangan pegawai di masa datang.

Berdasarkan fenomena, dasar teori dan kesenjangan atau kontradiksi hasil penelitian terdahulu peneliti terinspirasi atau tertarik untuk menguji dan menjelaskan atau menginvestigasi sumber daya personil kepolisian terhadap kompetensi, kepribadian dan *Team Work* dalam memberi kualitas pelayanan berdasarkan pengembangan SDM di Polres Muna dengan unit analisis adalah anggota polisi yang aktif dalam menjalankan tugasnya di wilayah hukum Polres Muna, hal ini dilandasi dengan alasan bahwa peneliti mempunyai hubungan emosional dan bertugas di Polres Muna. Sehingga peneliti berharap dapat mendapatkan hasil penelitian yang obyektif dan dapat berguna bagi Polres Muna. Dengan demikian dipandang perlu adanya penelitian pada personil polisi di wilayah hukum Polres Muna (Kabupaten Muna dan Kabupaten Muna Barat).

Berdasarkan uraian di atas, timbul pemikiran bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan keharusan yang dimiliki oleh individu dalam organisasi. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan penelitian mengenai “*Pengaruh Kompetensi Personil, Kepribadian dan Team Work terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna*”

II. TINJAUAN LITERATUR

Konsep Kompetensi

Menurut Spencer (*Competence at Work*, 1993:9) Kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya (*an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation*). *Underlying characteristics* mengandung makna kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat di prediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. *Casually related* memiliki arti kompetensi adalah sesuatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. *Criterion referenced* mengandung makna bahwa kompetensi sebenarnya memprediksi siapa yang bekerja baik, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Menurut Sedarmayanti (2017:11) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Selanjutnya Hardiyansyah (2017:6) kompetensi adalah karakter dasar seseorang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, keahlian/keterampilan yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama yang dapat berkinerja unggul di tempat kerja. Seseorang dikatakan berkinerja unggul.

Konsep Kepribadian

Kepribadian merupakan sebuah indikator *non-intellectual*, karakteristik psikologi yang paling

memberikan informasi atas individu dan sangat membantu dalam mendeskripsikan perbedaan satu individu dengan individu yang lain (Kanji, et al., 2015). Kepribadian ini yang menjadi pengaruh yang kuat dalam interaksi individu dengan individu yang lain, serta adaptasi terhadap lingkungan kerja individu. *Business dictionary* mengartikan kepribadian sebagai karakteristik mental dan emosi individu yang cukup stabil, konsisten dan unik yang dapat dilihat pada waktu sendiri maupun pada saat individu tersebut, berinteraksi dengan individu yang lain maupun lingkungan. Sedangkan menurut kamus Merriam-Webster, kepribadian adalah satu rangkaian set karakteristik yang membedakan satu individu dengan individu yang lain. kepribadian adalah karakter seseorang yang dinamis dan terintegrasi yang termanifestasi dalam cara berpikir, merasakan dan bertindak secara unik dan stabil yang mencirikan tanggapan seseorang terhadap situasi yang meliputi faktor-faktor kepribadian yaitu kesungguhan, keramahan, keterbukaan terhadap pengalaman, ekstraversi dan *neuroticism*.

Konsep Kerja Tim (*Team Work*)

Glenn M Parker dalam bukunya *Team Players and Team Work* (2007) menjelaskan bahwa kualitas *team work* telah menjadi sebuah konsep yang semakin dipertimbangkan dalam penyusunan strategi bisnis. Hal ini dikarenakan *team work* dianggap dapat menghasilkan keuntungan bagi organisasi dan individu berupa pelayanan yang lebih baik bagi konsumen, kepuasan kerja karyawan meningkat, kualitas produk dan layanan meningkat, biaya pembuatan produk menurun, meningkatnya kemauan belajar organisasi, serta kreativitas dan inovasi lebih berkembang.

Parker (2007) menyatakan bahwa *team work* adalah proses psikologis, perilaku dan mental dari anggota tim dalam berkolaborasi satu dengan yang lain dalam melaksanakan tugas dan upaya mencapai tujuan. Sedangkan Kualitas *team work* didefinisikan sebagai proses kerja sama yang memberikan kesempatan bagi orang biasa untuk mencapai hasil yang luar biasa.

Team work merupakan suatu proses psikologis, perilaku dan mental dari anggota tim untuk saling berkolaborasi demi terciptanya suatu tujuan bersama atau dapat memberikan kesempatan bagi setiap anggota kelompok agar dapat mencapai hasil yang luar biasa. Pelaksanaan kerja sama ini akan tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang berada di dalam tim, dan perlu diadakannya komunikasi yang baik antar semua pihak.

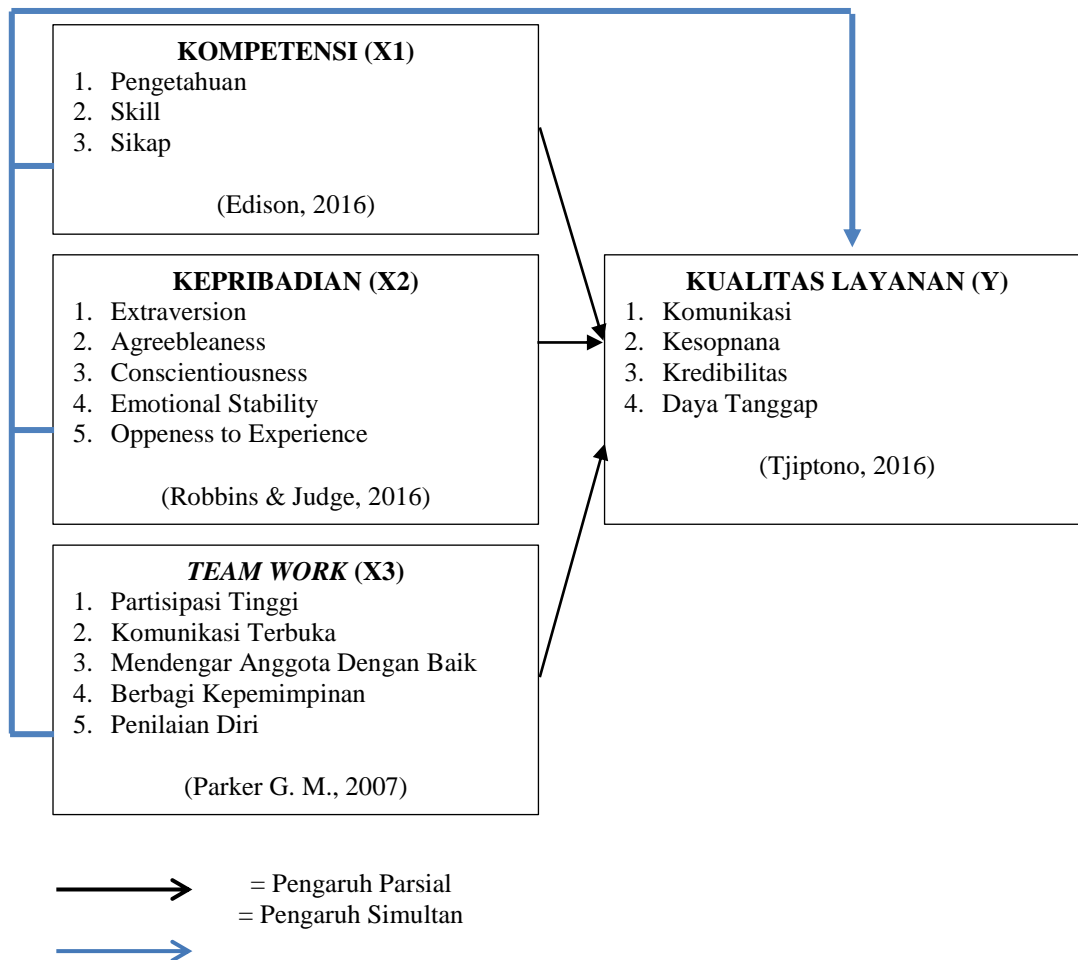
Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Irawan, 2017:31).

Irawan, (2017:21). mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam suatu penelitian, kerangka pikir sangat diperlukan karena untuk menentukan permasalahan, membuat landasan teori dan menguji hipotesa. Kerangka ini menjelaskan tentang variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian. Variabel tersebut terdiri dari dua yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y), sedangkan variabel independennya adalah *Kompetensi* (X1), *Kepribadian* (X2) dan *Kerja Tim* (X3).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- H1. Kompetensi Personil, Kepribadian, dan *Team Work* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Pores Muna
- H2. Kompetensi Personil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Pores Muna
- H3. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Pores Muna
- H4. *Team Work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Pores Muna

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian penjelasan atau *Explanatory Research*. *Explanatory Research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Polres Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Polri pada Polres Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 449 Personil. Pada tingkat presisi sebesar 10%, dari jumlah populasi sebesar 449 anggota Polres Muna, maka diperoleh besarnya sampel sebanyak 82 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak berdasarkan strata (*stratified proportional random sampling*), yaitu terlebih dahulu mengklasifikasi populasi kedalam sub-sub populasi menurut status anggota Polri (pangkat/golongan).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan statistika inferensial yaitu *Multivariate Regression Analysis* (MRA) dengan menggunakan *software* SPSS dan MS Excel. Meskipun banyak asumsi atau persyaratan yang harus dipenuhi pada teknik analisis multivariat,

secara umum (Hair *et al.*, 2010:69-85) menjelaskan ada empat ansumsi dasar yang berpotensi mempengaruhi teknik MRA yaitu: normalitas, *heteroscedasticity*, *multicollinearity* (*absence of correlated errors*/adanya kesalahan korelasi) dan Linearitas.

Uji Multivariate Regression Analysis

Berdasarkan asumsi dasar penggunaan regresi multivariat, maka analisis data penelitian ini adalah regresi multivariat dengan maksud untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kompetensi personil, kepribadian dan *Team Work* baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas layanan dengan model persamaan yang dapat dinyatakan secara matematis (Hair *et al.*, 2010): 4) sebagai berikut:

$$\text{Variate value} = W_1X_1 + W_2X_2 + W_nX_n$$

Selanjutnya model persamaan yang dapat dinyatakan secara matematis tersebut ditransformasi atau dioperasionalkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\text{KPP} = W_1 \text{LK} + W_2 \text{DK} + W_3 \text{PK}$$

di mana:

KLP = Kualitas Layanan Publik

LK = Kompetensi Personil

DK = Kepribadian

PK = *Team Work*

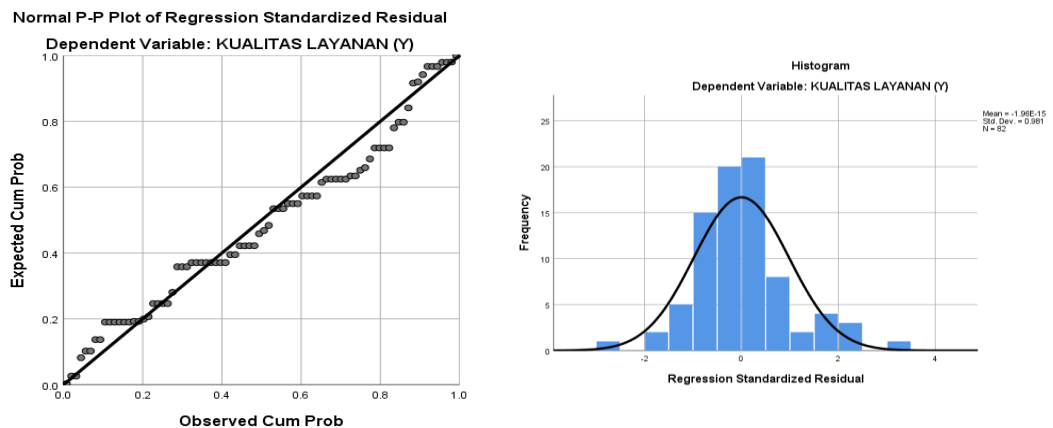
$W_1, W_2 \& W_3$ = *Weight determined* atau regression weight (*standardized beta*)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar 2 berikut.

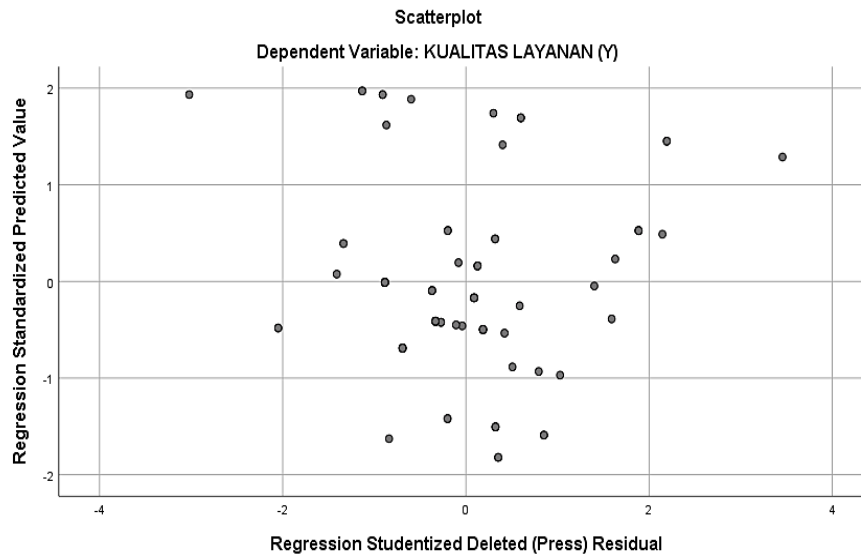


Grafik normal probability plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan analisa grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisa uji heteroskedastisitas dengan grafik plot adalah jika titik dalam grafik tersebar (tidak membentuk pola) maka tidak terjadi

heterokedasitas, seperti ditunjukkan pada Gambar 2



Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk pola yang teratur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedasitas. Artinya dalam fungsi regresi di penelitian ini tidak muncul gangguan karena varian yang tidak sama.

Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh kompetensi personil, kepribadian, dan team work terhadap kinerja polisi baik secara simultan maupun secara parsial dapat dilakukan dengan analisis regresi berganda. Ringkasan hasil kompuntasi analisis regresi berganda disajikan pada Tabel 1

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh antar Variabel	Standardized Coefficient (Beta)	t-Value	Sig. t	Hasil
Kompetensi → Kualitas Layanan	0,508	6,227	0,000	Diterima
Kepribadian → Kualitas Layanan	0,328	4,876	0,000	Diterima
Team Work → Kualitas Layanan	0,464	5,737	0,006	Diterima
R = 0,987	F _{Sign} = 0,000			
R ² = 0,974	n = 82			

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditunjukkan pada Tabel 5.11 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,508X_1 + 0,328X_2 + 0,464X_3$$

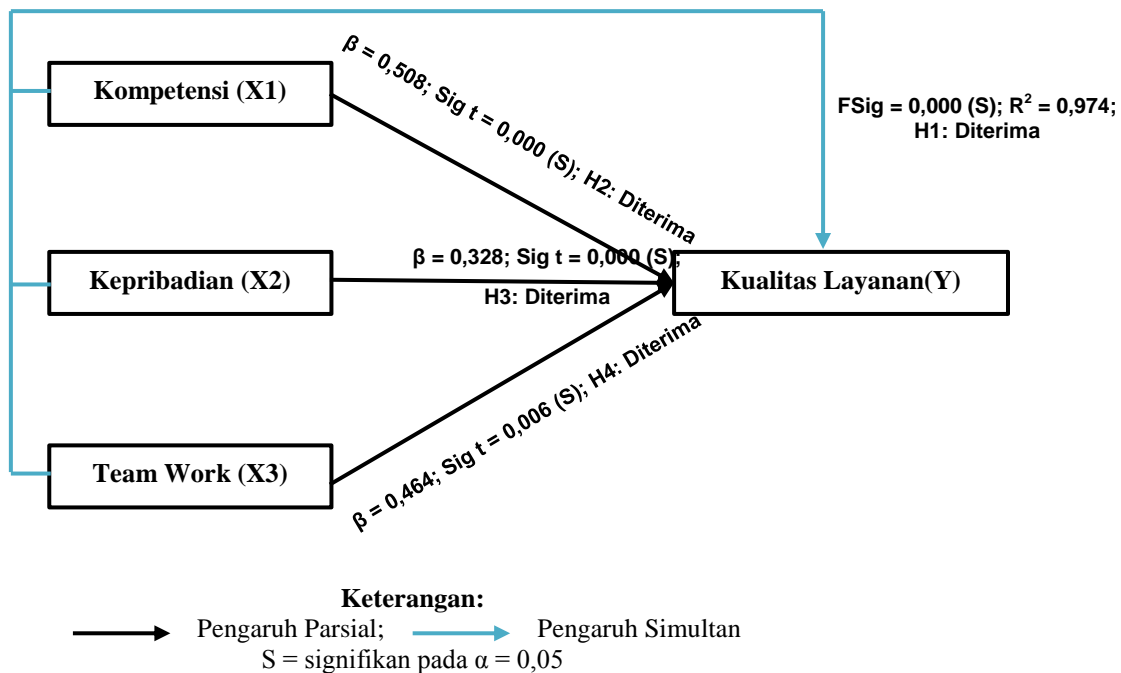
Dimana:

- Y = Kualitas Layanan
- X1 = Kompetensi
- X2 = Kepribadian
- X3 = Team Work

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dan koefisien jalur pengaruh parsial dan simultan antara variabel kompetensi, kepribadian, dan team work terhadap kualitas layanan di Plores Muna disajikan pada diagram jalur Gambar 3

Gambar 3. Diagram Koefisien Regresi dan Pengujian Hipotesis



Sumber: Hasil olahan data, Tahun 2021 (Lampiran 5)

Berdasarkan hasil uji statistik regresi linear berganda, maka untuk menjawab hipotesis bahwa Kompetensi, Kepribadian dan *Team Work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Secara Simultan

H1. Kompetensi, Kepribadian, dan Team Work secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna

Hasil penelitian dapat membuktikan hipotesis pertama bahwa Kompetensi, Kepribadian dan *Team Work* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y) pada personil kepolisian Polres Muna. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai probabilitas = $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa faktor Kompetensi, Kepribadian dan *Team Work* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian maka hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kompetensi, Kepribadian dan *Team Work* terhadap kualitas layanan personil kepolisian Polres Muna dapat dibuktikan sehingga dinyatakan dapat diterima. Selanjutnya dapat pula dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,974. Artinya keragaman semua variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu variabel kompetensi, kepribadian, dan *team work* terhadap kualitas layanan dapat di jelaskan oleh model sebesar 97,4% dan sisanya 2,60% dijelaskan oleh variabel lain di luar model variabel penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa dari nilai koefisien determinasi (R^2) model penelitian ini memiliki akurasi atau ketepatan model yang baik. Akhirnya hasil penelitian ini juga dapat membuktikan bahwa dari nilai koefisien standardize dan t-value variabel kompetensi lebih besar dari variabel kepribadian dan *team work* terhadap kualitas layanan. Artinya kompetensi personil merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kualitas layanan di Polres Muna, dibandingkan dengan kepribadian dan *team work*.

Pengujian Secara Parsial

H2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna

Hasil pengujian pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan dapat dibuktikan dengan nilai estimate koefisien regresi sebesar 0,508 dengan arah positif, yang memiliki makna bahwa pengaruh antar variable adalah searah. Dapat pula dibuktikan dengan nilai signifikansi t sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, artinya bahwa peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh personil polisi searah positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di Polres Muna, sehingga hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.

H3. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna

Hasil pengujian pengaruh kepribadian terhadap kualitas layanan dapat dibuktikan dengan nilai estimate koefisien regresi sebesar 0,328 dengan arah positif, yang memiliki makna bahwa pengaruh antar variable adalah searah. Dapat pula dibuktikan dengan nilai signifikansi t sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, artinya bahwa peningkatan kepribadian yang dimiliki oleh personil polisi searah positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di Polres Muna, sehingga hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.

H4. Team Work berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Polres Muna

Hasil pengujian pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan dapat dibuktikan dengan nilai estimate koefisien regresi sebesar 0,464 dengan arah positif, yang memiliki makna bahwa pengaruh antar variable adalah searah. Dapat pula dibuktikan dengan nilai signifikansi t sebesar $0,006 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, artinya bahwa semakin baik *team work* yang diterapkan oleh personil polisi searah positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di Polres Muna, sehingga hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.

V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN MASA DEPAN

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya namun demikian keterbatasan yang bisa dijadikan pertimbangan oleh peneliti berikutnya adalah penelitian ini memiliki kendala terhadap responden yang mempunyai tingkat kesibukan yang tinggi serta dilaksanakan pada kondisi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sebagai dampak dari pandemi Covid-19, sehingga mempengaruhi pencarian informasi yang lebih mendalam terhadap kajian penelitian ini. Sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih mendalam informasi melalui wawancara dengan responden atau metode *in-dept interview*

VI. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut: 1) Kompetensi, kepribadian dan *team work* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan pelaksanaan kompetensi, kepribadian yang baik dan tim kerja yang solid yang diterapkan oleh personil kepolisian di Polres Muna dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat; 2) Kompetensi berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*) dan keterampilan (*skill*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang berfokus pada pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan keterampilan (*skill*) yang diterapkan personil polisi Polres Muna dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat; 3) Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepribadian yang diterapkan personil polisi Polres Muna dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat; dan 4) *Team work*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa *team work* yang diterapkan personil polisi Polres Muna dapat meningkatkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat dikemukakan beberapa saran yakni sebagai berikut: 1) Perlunya pihak personil polisi Polres Muna perlu mencatat dengan jelas kebutuhan masyarakat dan *stakeholder*, agar dapat mempercepat pelaksanaan pelayanan baik itu pelayanan yang berhubungan dengan kelengkapan administrasi maupun pelayanan dalam laporan kepolisian; 2) Perlunya pihak Polres Muna memberikan informasi yang jelas tentang waktu pelayanan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar SOP dan dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku pada institusi kepolisian. 3) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, kiranya Polres Muna perlu mendesain strategi baru agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien; dan 4) Polres Muna dalam meningkatkan kualitas layanan perlu dilakukan secara tertata, terstruktur dari pendaftaran, pemrosesan sampai pada output agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong Michael. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*, 15th Edition Published: 3rd January 2020, London: Kogan Page.
- Dessler, Gary. (2016). *Human Resource Management*. Fourteenth Edition. London: Pearson Education.
- Dessler, Gary. (2019) *Human Resource Management eBook*, 16th Edition Pearson Higher Ed USA
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Hair, J.F., Hult, Ringle, and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed., Sage, Thousand Oaks, CA
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Irawan J. Waworundeng, L. D., and C. A. Pangalila. 2017. "Implementasi Sensor PIR sebagai Pendeteksi Gerakan untuk Sistem Keamanan Rumah menggunakan Platform IoT," *CogITo Smart J.*, vol. 3, no. 2, p. 152.
- Kanji, N, White, A, Ernst, E. (2004). *Autogenic Training Reduces Anxiety After Cprprnary Angioplasty : A Randomized Clinical Trial*. *America Heart Journal*, 147(10). Doi:10.1111/j.1365-2648.2006.03779.x. Diakses 15 Februari 2018.
- Parker. S. 2007, *Ensiklopedia Tubuh Manusia (Alih Bahasa Winardini)*. London. Dorling Kindersley Limited.
- Parker, G. M. (2007). *Team Players and Teamwork. New Strategic For Developin Successful Collaboration*. Second Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018, Tentang Penilaian Kinerja Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia Dengan Sistem Manajemen Kinerja, Diundangkan di Jakarta, pada tanggal 7 Maret 2018, Akses Januari 2020.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*), diakses 12 Januari 2021.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia [Permen PAN-RB] No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019, diakses 12 Januari 2021.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 *Tentang Penilaian Prestasi Kerja PegawaiNegeri Sipil*. Dijabarkan dalam Perka BKN (Badan Kepegawaian No. 1 Tahun 2013) <http://www.bkn.go.id>. Akses Januari 2020.
- Robbins Stephen P and Timothy A. Judge, (2018). *Organizational Behavior (18th Edition)*, Publisher 18 edition (January 14, 2018), England: Perason.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Spencer, M. Lyle & Spencer, M. Signe., 1993. *Competence at Work.*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tri Indarwati, 2020. *Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur*. *Jurnal Ilmu manajemen*.