

Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi

Bela Maghfira Tarigan¹, Supriadi^{2*}

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ¹belatrg1803@gmail.com, ^{2*}adysupriadi@fe.uisu.ac.id

Abstract

The formulation of the problem in this research what is the effect of work motivation on service quality, what is the effect of competence on service quality, what is the effect of work motivation and competence on service quality at Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. This research to find out and analyze the effect of work motivation on service quality, to find out and analyze the effect of competence on service quality, to find out and analyze the effect of work motivation and competence on service quality at Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. The methods used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, linear regression, and hypothesis testing. Data is measured or processed using SPSS, with a sample using a questionnaire distributed to 37 employess at Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. The results of this research indicate that the variable work motivation effect positive and significant on service quality. The competence variable effect positive and significant on service quality. Variables work motivation and competence effect positive and significant on service quality.

Keywords: Work Motivation, Competence, Service Quality.

Abstrak

Rumusan masalah dalam penelitian adalah apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan, apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan, apakah ada pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, regresi linear, dan uji hipotesis. Data diukur atau diolah menggunakan SPSS, dengan sampel yang menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 37 orang polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Variabel motivasi kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kompetensi, Kualitas Layanan.

1. PENDAHULUAN

Bagian Polisi sebagai bagian dari organisasi negara memiliki peran strategis dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga melindungi dan melayani masyarakat. Dalam konteks ini, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) berfungsi sebagai garda terdepan dalam menerima laporan, pengaduan, dan memberikan bantuan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPKT menjadi cerminan langsung dari citra institusi kepolisian di mata publik.

Namun, di lapangan, khususnya di SPKT Polsek Berastagi, kualitas pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa keluhan masyarakat mencakup lambatnya penyelesaian laporan, kurangnya komunikasi efektif antara petugas dan masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Tingginya angka tindak kriminalitas dan sikap sebagian aparat yang kurang profesional semakin menambah kompleksitas permasalahan layanan kepolisian di wilayah ini.

Untuk memberikan layanan yang optimal, faktor internal organisasi seperti motivasi kerja dan kompetensi aparat menjadi sangat penting. Menurut Ambo Talle (2016), motivasi kerja merupakan pendorong utama dalam meningkatkan semangat kerja polisi, sehingga mereka bekerja dengan perasaan senang, tanpa paksaan, dan berorientasi pada hasil yang maksimal. Motivasi juga berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan individu yang berpengaruh pada perilaku kerja. Penelitian Ambo Talle (2016) di Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara dan Muh. Fakhruddin Siraj (2023) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun, penelitian Jesselyn Giovani dan Tigor Sitorus (2020) menemukan hasil yang berbeda, di mana motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Selain motivasi, kompetensi juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan. Kompetensi mencakup kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh setiap personel kepolisian untuk memberikan layanan yang efektif dan profesional (Gultom, 2019). Dalam era digital saat ini, ketidakmampuan petugas dalam mengaplikasikan teknologi memperlambat pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi. Penelitian Fatmawati Rudi (2017) dan Zizin Hasanah (2020) menunjukkan bahwa kompetensi polisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, termasuk pada pelayanan administrasi kependudukan maupun di sektor transportasi. Penelitian Putri dkk (2024) juga memperkuat temuan ini di lingkungan pelayanan kecamatan.

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan polisi di SPKT Polsek Berastagi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di lingkungan kepolisian, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

2. KAJIAN TEORI

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah suatu dorongan yang timbul dari dalam individu maupun lingkungan untuk melakukan pekerjaan dengan semangat dan kesungguhan guna mencapai tujuan organisasi. Motivasi menjadi elemen penting dalam mendorong

seseorang agar bekerja secara optimal, penuh antusiasme, dan produktif. Dalam konteks kepolisian, motivasi kerja yang tinggi akan mendorong personel untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Polisi yang termotivasi akan bekerja dengan perasaan senang, tidak terpaksa, serta memiliki semangat dalam melaksanakan tugasnya, termasuk dalam pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Beberapa penelitian menunjukkan hubungan positif antara motivasi dan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Jesselyn Giovani dan Sitorus (2020) menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kualitas layanan tidak selalu signifikan, sehingga perlu diteliti lebih lanjut sesuai dengan konteks dan karakteristik lembaga.

Kompetensi

Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan tugas dengan baik (Gultom, 2019). Kompetensi menjadi faktor pembeda antara individu yang mampu memberikan kinerja optimal dengan yang tidak. Dalam layanan kepolisian, kompetensi aparat sangat menentukan bagaimana proses pelayanan dilakukan, mulai dari administrasi, komunikasi, hingga penyelesaian masalah di lapangan.

Kompetensi yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan profesional. Penelitian Fatmawati Rudi (2017) dan Zizin Hasanah (2020) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparat, termasuk kemampuan adaptasi terhadap teknologi, sangat penting dalam menunjang pelayanan di era digital saat ini.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, termasuk kepolisian (Ramdhani et al., 2021). Menurut Perkap No. 23 Tahun 2010, SPKT berperan sebagai pintu utama pelayanan kepolisian yang harus memberikan layanan cepat, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, motivasi kerja dan kompetensi menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan kepolisian.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan polisi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota polisi yang bertugas di SPKT Polsek Berastagi dengan jumlah total sebanyak 37 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100, maka teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas, yaitu motivasi kerja dan kompetensi, serta satu variabel terikat yaitu kualitas layanan. Motivasi kerja dalam penelitian ini diartikan sebagai dorongan internal maupun eksternal yang mempengaruhi semangat dan kesiapan polisi dalam melaksanakan tugasnya sesuai target organisasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja meliputi target kerja, kualitas kerja, tanggung jawab, komunikasi, dan hubungan dengan atasan. Variabel kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas atau kemampuan personel dalam memenuhi persyaratan kerja, dengan indikator yang meliputi kemampuan mengelola tujuan dan tindakan,

kemampuan berkomunikasi, pengelolaan waktu, pengelolaan emosi, dan kemampuan bekerja dalam tim. Sementara itu, kualitas layanan diartikan sebagai kemampuan polisi memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat, dengan indikator meliputi bukti langsung (tangible), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Ketiga variabel diukur menggunakan skala Likert lima poin.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden untuk memperoleh data primer. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari kuesioner. Penelitian ini juga dilengkapi dengan studi kepustakaan untuk mendapatkan landasan teori yang relevan.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kuantitatif menggunakan bantuan software SPSS versi 20. Tahapan analisis diawali dengan analisis deskriptif untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten.

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Pengujian ini meliputi uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, uji multikolinearitas untuk melihat apakah terdapat hubungan antar variabel bebas, uji heteroskedastisitas untuk memastikan tidak adanya ketidaksamaan varians, dan uji autokorelasi untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar residual.

Setelah itu, data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan secara simultan maupun parsial. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi motivasi kerja dan kompetensi dalam menjelaskan variasi kualitas layanan polisi di SPKT Polsek Berastagi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 37 orang polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), seluruh angket yang dikembalikan dinyatakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria sebanyak 30 orang (81,08%), sedangkan responden wanita berjumlah 7 orang (18,92%). Dilihat dari usia, responden yang berusia 21-29 tahun berjumlah 10 orang (27,02%), usia 37-39 tahun juga sebanyak 10 orang (27,02%), dan yang berusia 40-50 tahun sebanyak 17 orang (45,95%), sementara tidak ada responden yang berusia di bawah 20 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SLTA sederajat yaitu sebanyak 20 orang (54,05%), sedangkan yang berpendidikan Sarjana (S1) berjumlah 17 orang (45,95%), dan tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan Pascasarjana. Data ini memberikan gambaran tentang latar belakang demografis responden yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Hasil Angket Variabel Penelitian

Dari angket yang diberikan kepada 37 responden, dimana setiap responden menjawab 15 pertanyaan dari 3 variabel dalam penelitian ini, maka penulis mentabulasi skor angket untuk masing-masing variabel, dengan hasil angket sebagai berikut :

Skor Angket Variabel Motivasi Kerja (X₁)

Tabel 1. Skor Angket Variabel Motivasi Kerja

NO	ALTERNATIF JAWABAN											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	27	73.00	5	13.50	5	13.50	0	00.00	0	00.00	37	100.00
2.	16	43.20	17	45.90	4	10.80	0	00.00	0	00.00	37	100.00
3.	14	37.80	21	56.80	2	5.40	0	00.00	0	00.00	37	100.00
4.	26	70.30	10	27.00	1	2.70	0	00.00	0	00.00	37	100.00
5.	12	32.40	20	54.10	5	13.50	0	00.00	0	00.00	37	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden menunjukkan sikap positif terkait motivasi dan tanggung jawab kerja di unit produksi. Sebanyak 73,00% responden sangat setuju bahwa mereka merasa puas saat menyelesaikan pekerjaan sulit dan mencapai target, serta 43,20% sangat setuju dan 45,90% setuju mampu menggunakan potensi diri secara mandiri. Sebagian besar responden juga setuju dan sangat setuju mampu bekerja dengan tanggung jawab (56,80% dan 37,80%), serta menjalin komunikasi baik dengan rekan kerja (70,30% sangat setuju dan 27,00% setuju). Selain itu, 32,40% responden sangat setuju dan 54,10% setuju bahwa tugas yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan kemampuan mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki motivasi, tanggung jawab, dan komunikasi kerja yang baik.

Skor Angket Variabel Kompetensi (X₂)

Tabel 2. Skor Angket Variabel Kompetensi

NO	ALTERNATIF JAWABAN											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	8	21.60	28	75.70	1	2.70	0	00.00	0	00.00	37	100.00
2.	11	29.70	21	56.80	5	13.50	0	00.00	0	00.00	37	100.00
3.	18	48.60	18	48.60	1	2.70	0	00.00	0	00.00	37	100.00
4.	5	13.50	21	56.80	11	29.70	0	00.00	0	00.00	37	100.00
5.	9	24.30	28	75.70	0	00.00	0	00.00	0	00.00	37	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 5.5, mayoritas responden menunjukkan tingkat kompetensi yang baik. Sebanyak 21,60% responden sangat setuju dan 75,70% setuju bahwa mereka memiliki kompetensi tinggi dan berusaha mengikuti perkembangan. Dalam hal kepercayaan diri dan kemampuan membuat keputusan, 29,70% sangat setuju dan 56,80% setuju. Untuk kemampuan mengenali dan mengatasi masalah kerja, responden yang sangat setuju dan setuju masing-masing berjumlah 48,60%. Terkait pengetahuan yang membantu orang lain dalam pengambilan keputusan, 13,50% responden sangat setuju dan 56,80% setuju, sementara 29,70% menyatakan kurang setuju. Terakhir, dalam kemampuan koordinasi sesuai prosedur, 24,30% sangat setuju dan 75,70% setuju. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan kompetensi responden yang baik, baik dalam kemampuan teknis, pengambilan keputusan, maupun koordinasi kerja.

Skor Angket Variabel Kualitas Layanan (Y)

Tabel 3. Skor Angket Variabel Kualitas Layanan

NO	ALTERNATIF JAWABAN											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	28	75.70	6	16.20	3	8.10	0	00.00	0	00.00	37	100.00
2.	17	45.90	17	45.90	3	8.10	0	00.00	0	00.00	37	100.00
3.	16	43.20	21	56.80	0	00.00	0	00.00	0	00.00	37	100.00
4.	27	73.00	10	27.00	0	00.00	0	00.00	0	00.00	37	100.00
5.	15	40.50	20	54.10	2	5.40	0	00.00	0	00.00	37	100.00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden menilai kualitas layanan di SPKT sudah baik. Sebanyak 75,70% responden sangat setuju dan 16,20% setuju bahwa fasilitas peralatan dan perlengkapan sudah layak digunakan. Terkait pelayanan yang sesuai harapan, 45,90% responden sangat setuju dan 45,90% setuju. Dalam hal penyampaian informasi, 43,20% sangat setuju dan 56,80% setuju. Untuk penanganan keluhan, sebanyak 73,00% responden sangat setuju dan 27,00% setuju. Selain itu, 40,50% responden sangat setuju dan 54,10% setuju bahwa penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa layanan SPKT dinilai memuaskan oleh sebagian besar responden.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (X₁)

Variabel	Indikator / Angket	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
		Nilai Correlation > 0.324	α Cronbach > 0.324
Motivasi kerja (X ₁)	X _{1.1}	0.717	0.527
	X _{1.2}	0.779	0.455
	X _{1.3}	0.422	0.670
	X _{1.4}	0.738	0.488
	X _{1.5}	0.508	0.656

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 4, diatas untuk indikator/angket variabel motivasi kerja menunjukkan nilai *total correlation* > 0.324. Sehingga angket dari variabel motivasi kerja dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Selanjutnya diperoleh nilai *Alpha Cronbach* (α) dari indikator/angket variabel motivasi kerja menunjukkan angka lebih besar dari 0.324. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden motivasi kerja dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel motivasi kerja dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi (X₂)

Variabel	Indikator / Angket	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
		Nilai Correlation > 0.324	α Cronbach > 0.324
Kompetensi (X ₂)	X _{2.1}	0.647	0.530
	X _{2.2}	0.681	0.550
	X _{2.3}	0.652	0.542
	X _{2.4}	0.428	0.730
	X _{2.5}	0.841	0.407

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 5, diatas, untuk indikator/angket variabel kompetensi menunjukkan nilai *total correlation* > 0.324. Sehingga angket dari variabel kompetensi dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Selanjutnya diperoleh nilai *Alpha Cronbach* (α) dari indikator/angket variabel kompetensi menunjukkan angka lebih besar dari 0.324. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden variabel kompetensi dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel kompetensi dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Variabel	Indikator / Angket	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
		Nilai Correlation > 0.324	α Cronbach > 0.324
Kualitas layanan (Y)	Y ₁	0.772	0.762
	Y ₂	0.885	0.695
	Y ₃	0.573	0.821
	Y ₄	0.807	0.740
	Y ₅	0.707	0.787

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 6 diatas, untuk indikator/angket variabel kualitas layanan menunjukkan nilai *total correlation* > 0.324. Sehingga angket dari variabel kualitas layanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Selanjutnya diperoleh nilai *Alpha Cronbach* (α) dari indikator/angket variabel kualitas layanan menunjukkan angka lebih besar dari 0.324. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden variabel kualitas layanan dinyatakan reliabel, sehingga angket dari variabel kualitas layanan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

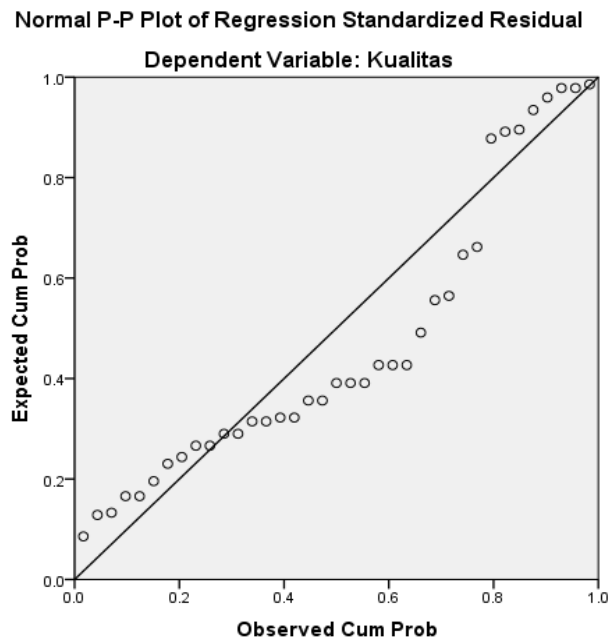
Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari analisis jalur tersebut tidak bias. Uji asumsi klasik diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pada penelitian ini keempat asumsi yang disebut diatas tersebut diuji karena variabel bebas yang di gunakan pada penelitian ini lebih dari satu (berganda).

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Pengujian normalitas data penelitian adalah untuk menguji apakah dalam model statistik variabel-variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang tinggi adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, salah satunya dengan menggunakan metode gambar normal Probabilitas Plots digunakan untuk menyimpulkan apakah model analisis memenuhi asumsi normal, dengan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka data tersebut memenuhi asumsi normal dalam model analisis, yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Normal P-P Plot
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Tabel 7. Uji Normalitas Menggunakan Metode
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.76150180
Most Extreme Differences	Absolute	.177
	Positive	.177
	Negative	-.101
Test Statistic		.177
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.285 ^c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 7 diatas diketahui nilai Asym. Sig. (2-tailed) sebesar 0.285. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat diantara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada atau pun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinearitas di antara variabel bebas.

Tabel 8. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan
Coefficients^a

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Motivasi kerja	0.949	1.053
Kompetensi	0.949	1.053

a Dependent Variable : Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti terlihat pada tabel 8 diatas sebesar 1.053, 1.053 dimana nilai VIF dari kedua varibel bebas lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance sebesar 0.949, 0.949 dimana nilai Tolerance dari kedua varibel bebas lebih besar dari 1 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Autokorelasi

Menurut Sekaran (2017 : 110), kisaran nilai uji autokorelasi yang dilakukan dalam pengujian Durbin Watson (DW) sebagai berikut :

1.65 <DW<2.35 tidak terjadi autokorelasi

1.21.<DW<1.65 atau 2.35<DW<2.79 tidak dapat disimpulkan.

DW<1.21 atau DW > 2.79 terjadi autokorelasi.

Tabel 9. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.933 ^a	.870	.863	.78358	1.855

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kompetensi

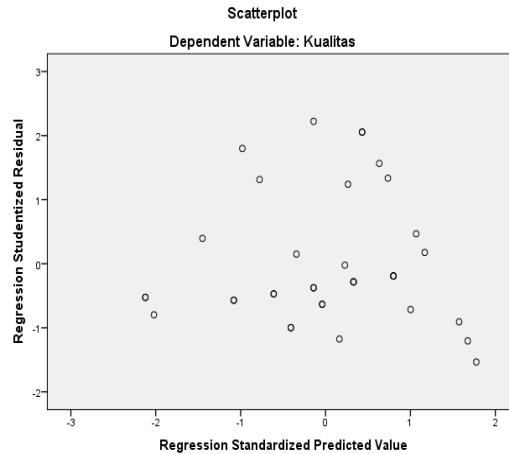
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 12 di atas diperoleh nilai statistik Durbin-Watson (DW) diperoleh nilai 1.855, nilai tersebut berada pada kisaran 1.65<DW<2.35 maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi pada model regresi. Setelah kedua asumsi regresi diuji, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis.

Uji Heteroskedastisitas

Proses uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot yakni dengan membuat plot nilai prediktif atau nilai ZPRED dengan nilai sisa atau nilai SRESID. Model regresi berganda yang baik yakni ketika grafik tidak menunjukkan pola tertentu. Seperti menyempit dan melebar, berkumpul di tengah, atau melebar dan menyempit.



Gambar 2. Heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis ini peneliti akan menguji kebenaran hipotesis baik itu secara simultan maupun secara partial dan untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan data, maka digunakan Program SPSS versi 25.00.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengestimasi pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 10. Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.870	2.435		2.821	.000
	Motivasi kerja	.123	.206	.230	3.911	.000
	Kompetensi	.363	.227	.400	3.597	.000

a. Dependent Variable : Kualitas layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan pada Tabel 10 diatas, persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 6.870 + 0.123X_1 + 0.363X_2$$

Berdasarkan Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda, diketahui bahwa konstanta sebesar 6,870 menunjukkan nilai dasar kualitas layanan SPKT saat motivasi kerja dan kompetensi diabaikan. Koefisien regresi motivasi kerja sebesar 0,123 berarti setiap peningkatan motivasi kerja 1% akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 12,3%. Sementara itu, koefisien kompetensi sebesar 0,363 menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi 1% akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 36,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan kompetensi memiliki pengaruh lebih besar.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) digunakan uji-t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan angka Beta atau *Standardized Coefficient Beta*.

Tabel 11. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.870	2.435		2.821	.000
Motivasi kerja	.123	.206	.230	3.911	.000

a. Dependent Variable : Kualitas layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Dari Tabel 11, diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.911. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α ; 0.05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $37 - 2 = 35$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.690. Dengan kriteria hipotesis sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3.911 > t_{tabel}$ 1.690 dan signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di SPKT, dengan kontribusi sebesar 88,2%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ambo Talle (2016), Muh. Fakhruddin Siraj (2023), serta Jesselyn Giovani dan Tigor Sitorus (2020), yang sama-sama menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) digunakan uji-t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan angka Beta atau *Standardized Coefficient Beta*.

Tabel 12. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	6.870	2.435		2.821	.000
Kompetensi	.363	.206	.400	3.597	.000

a. Dependent Variable : Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Dari Tabel 12, diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.597. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α ; 0.05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan $DK = n - 2$, atau $37 - 2 = 35$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.690. Dengan kriteria hipotesis sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai $t_{hitung} 3.597 > t_{tabel} 1.690$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di SPKT, dengan kontribusi sebesar 16,5%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fatmawati Rudi (2017), Zizin Hasanah (2020), dan Putri et al. (2024), yang juga menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Untuk melihat pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) secara simultan, maka dapat dilihat dari hasil perhitungan dalam model *summary*, khususnya angka R_{Square} dibawah ini :

Tabel 13. Model Summary^b Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 ^a	.870	.863	.78358

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja Dan Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Dari Tabel 13 diatas, diperoleh nilai R_{Square} (R^2) adalah 0.870. Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebesar 87.0% sedangkan sisanya sebesar 13.0% ($100\% - 87.0\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan kata lain variabel kualitas layanan dapat diterangkan oleh variabel motivasi kerja dan kompetensi sebesar 87.0%, sedangkan sisanya sebesar 13.0% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

Tabel 14. Anova^a Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.321	2	23.437	14.252	.000 ^b
	Residual	95.382	34	1.645		
	Total	165.694	36			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja Dan Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2025

Dari Tabel 14 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 14.252. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α ; 0,05) dan Derajat Kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator : jumlah variabel – 1 atau $4 - 1 = 3$, dan jumlah sampel - 3 atau $37 - 3 = 34$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3.28. Dengan kriteria hipotesis sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai $F_{hitung} 14.252 > F_{tabel} 3.28$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di SPKT. Model regresi ini dinyatakan layak, dan hasil penelitian ini menjadi temuan terbaru karena belum ada studi sebelumnya yang mengkaji topik serupa. Hal ini membuktikan bahwa motivasi kerja dan kompetensi yang dijalankan bersama dapat meningkatkan kualitas layanan, sedangkan jika tidak dijalankan secara optimal, kualitas layanan berpotensi menurun.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Berastagi. Semakin tinggi motivasi kerja personel, semakin baik kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, kompetensi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Personel dengan kompetensi yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional. Secara simultan, motivasi kerja dan kompetensi bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di SPKT Polsek Berastagi. Hal ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut merupakan kunci utama dalam mewujudkan pelayanan kepolisian yang optimal.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Fatmawati, R. (2017). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3715-Full_Text.pdf
- Gultom, W. F., & Widyawati. (2019). Pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan II (Tanjung Morawa Medan). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 79–85. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/1711>
- Hatiyah, Muh. Said, & Haeranah. (2022). Pengaruh kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap semangat kerja polisi di Sekretariat DPRD Provinsi Sul-Sel. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(2), 185–192. <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1873>
- Juniar Sawitri, Basalamah, S., Nasir, M., & Murfa, M. Z. (2022). Motivasi kerja dan kepuasan kerja pada kinerja polisi (Studi kasus di Bandara I Laga Ligo Bua Kota Palopo). *Center of Economic Student Journal*, 5(3), 228–241. <https://doi.org/10.56750/csej.v5i3.541>

- LinovHR. (2020). Motivasi kerja: Pengertian, indikator, & cara meningkatkannya! <https://www.linovhr.com/motivasi-kerja-pengertian-indikator-dan-cara-meningkatkannya/>
- Nagari, H. B. (2015). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan penerapan sistem akuntansi keuangan pemerintah daerah terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah (Skripsi). Universitas Widyatama.
- Pongtuluran, A. K., Mengga, G. C., & Ronal, M. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116. <https://jurnal.umbbank.ac.id/index.php/jesit/article/view/155>
- Rahmat, A. R. (2020). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja polisi (Skripsi). Universitas Sumatera Utara. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/29750>
- Ramdhani, E. C., Permatasari, D. I., Sapitri, J. E., Asep, A., & Siswidiyanto, S. (2021). SIPEKA (Sistem Informasi Pelayanan SKCK) pada Polsek Kotabaru Kab. Karawang. *JISAMAR*, 5(1), 99–116. <https://doi.org/10.31539/jisamar.v5i1.3595>
- Salianto, B. T., Sari, D. P., Ayenti, E., & Sofi, M. (2024). Studi literatur: Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2606. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/15314>
- Sihite, M. (2018). Peran kompetensi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era revolusi industri 4.0: Suatu tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 147. <http://ejournal.undhar.ac.id/index.php/methonomi/article/view/496>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Talle, A. (2016). Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, 4(4), 201–210.
- Widagdo, J. W., Gunistiyo, G., Indriasih, D., & Prihadi, D. (2020). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian Resor Brebes. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 27(2), 62–75. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/performance/article/view/6354>
- Wulansari, A. C., Nugroho, H., & Sriyana, S. (2018). Analisis kinerja dan peningkatan fungsi Bendung Guntur Kabupaten Demak Jawa Tengah. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 7(2), 54–66. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jkts/article/view/22141>
- Zuhra, A. (2020). Analisis yuridis biolaw dan penerapannya di Indonesia menurut hukum internasional. *Jurnal Hukum Pidana dan Pembangunan Hukum*, 2(2). <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/hpdh/article/view/5473>
- Zizin Hasanah. (2020). Pengaruh budaya kerja dan kompetensi polisi terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang (Skripsi). Universitas Islam Negeri Walisongo. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/13218>