

Pengaruh Motivasi Berprestasi, Efektivitas Kerja, Kompetensi Dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)

Muhammad Thezzar Firmantiar¹⁾, Harun Samsuddin²⁾, Darmin³⁾

Program Pascasarjana Unsela

Email: ¹thezzarfirantiar@gmail.com, ²harunsamsudin@yahoo.co.id, ³darmin121965@gmil.com

Abstrak

Penelitian yang dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus regresi berganda, uji parsial uji simultan dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapat motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup berpengaruh signifikan secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang).

Kata Kunci: *Motivasi Berprestasi, Efektivitas Kerja, Kompetensi, Kepuasan Hidup dan Kualitas Layanan*

Abstract

The research was conducted by the author with the aim of knowing and analyzing the influence of achievement motivation, work effectiveness, competence and life satisfaction individually and together on service quality (Case Study of Empat Lawang Police). The research method used in this research is a quantitative method using questionnaires distributed to respondents. Test data quality using validity tests, reliability tests, normality tests. The analysis used is descriptive analysis and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial simultaneous tests and coefficient of determination. The research results showed that achievement motivation, work effectiveness, competence and life satisfaction had a significant influence individually and jointly on service quality (Case Study of Empat Lawang Police).

Keywords: *Achievement Motivation, Work Effectiveness, Competence, Life Satisfaction and Service Quality*

Pendahuluan

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Polres Empat Lawang, ditemui beberapa masalah yaitu :

1. Masih sedikitnya anggota yang mampu mengerjakan tugas dengan pencapaian prestasi yang maksimal, tidak setiap anggota berani dalam mengambil resiko dalam bertugas dan masih seringnya terjadi pekerjaan belum selesai ketika dibutuhkan
2. Pencapaian hasil kerja para anggota masih rendah, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya target kerja yang belum diselesaikan dengan maksimal.
3. Kompetensi anggota dalam menjalankan tugas masih kurang, hal ini dapat dilihat dari masih adanya anggota terlambat bekerja setiap bulannya masih sangat tinggi, dilihat dari setiap bulan selalu ada anggota yang terlambat dan selalu ada anggota yang tidak bekerja, jumlah ini merupakan jumlah yang tinggi yang menunjukkan bahwa masih rendahnya semangat kerja anggota.
4. Kepuasan anggota masih rendah, dimana masih adanya anggota sering terlambat dalam bekerja dan masih adanya anggota bermalas - malas dalam bekerja.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Berprestasi, Efektivitas Kerja, Kompetensi dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang) ”.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh motivasi berprestasi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
2. Apakah ada pengaruh efektivitas kerja terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
3. Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
4. Apakah ada pengaruh kepuasan hidup terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
5. Apakah ada pengaruh motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi berprestasi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan hidup terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)

Kajian Pustaka

Pengertian Motivasi Berprestasi

Menurut Hilgard (dalam Dendik, 2019:101) mengemukakan motivasi berprestasi adalah motif sosial untuk mengerjakan sesuatu yang berharga atau penting dengan baik dan sempurna untuk memenuhi standar keunggulan dari apa yang dilakukan seseorang. Sedangkan menurut Jackson (dalam Hidayat, 2020) bahwa motivasi berprestasi merupakan dorongan yang sangat kuat untuk berusaha dan bekerja keras demi mencapai suatu keberhasilan dan keunggulan. Motivasi berprestasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi dengan predikat terpuji (Mangkunegara, 2021).

Pengertian Efektivitas Kerja

Menurut Sedarmayanti (2021: 59), efektivitas kerja adalah pencapaian hasil kerja yang berkualitas sesuai dengan waktu atau tepat waktu. Menurut Soekarno (2020:42), efektivitas kerja adalah pencapaian suatu tujuan berdasarkan hasil sesuai dengan yang dikehendaki tanpa menghitung waktu, biaya, tenaga dan sumber daya yang digunakan.

Pengertian Kompetensi

Menurut Spencer (2018:6) “kompetensi menjelaskan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang yang menggambarkan bentuk, kepribadian, nilai – nilai dan konsep dan serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang”. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan yang selalu didukung oleh sikap kerja dalam menjalankan aktivitasnya tersebut. Seseorang yang memiliki kompetensi dalam bekerja akan menghasilkan tingkat yang memuaskan dalam bekerja, kompetensi ini, sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan secara efektif dan efisien dalam bekerja.

Pengertian Kepuasan Hidup

Kepuasan merupakan kondisi subjektif dari keadaan pribadi seseorang sehubungan dengan perasaan senang sebagai akibat dari adanya dorongan atau kebutuhan yang ada pada dirinya dan dihubungkan dengan kenyataan yang dirasakan (Chaplin, 2020). Kepuasan hidup adalah kemampuan seseorang untuk menikmati pengalaman-pengalamannya yang disertai dengan kegembiraan. Selain harus memiliki kesehatan fisik, seseorang haruslah memiliki kesehatan mental yang baik, guna menikmati pengalaman-pengalamannya (Sarwono, 2019).

Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Panji Santosa (2019:57), kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat umum tanpa adanya biaya pembayaran dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan. Menurut Thoha yang dikutip dalam Sedarmayanti (2021:243) pelayanan yang diberikan adalah usaha yang dilakukan oleh antar beberapa unsur instansi untuk memberikan layanan dengan tujuan membantu untuk masyarakat umum.

Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan dalam penelitian.

1. Diduga ada pengaruh motivasi berprestasi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
2. Diduga ada pengaruh efektivitas kerja terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
3. Diduga ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
4. Diduga ada pengaruh kepuasan hidup terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
5. Diduga ada pengaruh motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Menurut Sukardi (2019:183), desain penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel antara, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Menurut Sekaran (2021:122), rancangan penelitian adalah proses untuk memutuskan, di antara isu-isu yang ada terkait dengan bagaimana mengumpulkan data lebih lanjut, menganalisis dan menafsirkannya, dan akhirnya untuk memberikan jawaban atas masalah tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)
Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

- a) Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.
- b) Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.
- c) Metode Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing masing variabel diberikan skor nilai yaitu : Sangat Setuju (SS) skor nilai 5, Setuju (S) skor nilai 4, Kurang Setuju (KS) skor nilai 3, Tidak Setuju (TS) skor nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor nilai 1.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yaitu gambaran dan uraian mengenai variabel – variabel penelitian yang dapat di amati oleh penulis. Variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, sedangkan variabel terikat ialah variabel yang bergantung terhadap variabel bebas.

Tabel 3.2
Operasional Variabel Motivasi Berprestasi (X₁)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Motivasi Berprestasi (X ₁) Sumber : McClelland (2020:144),	Suka membuat kerja yang berkaitan dengan prestasi	1. Anggota berusaha meningkatkan prestasi 2. Anggota memaksimalkan pencapaian hasil kerja	Ordinal
	Suka mengambil risiko	1. Anggota berani mengambil resiko 2. Anggota bekerja sesuai prosedur	
	Bertanggungjawab terhadap keberhasilan dalam bekerja	1. Anggota memiliki tanggungjawab dalam bekerja 2. Anggota bekerja sesuai dengan fungsinya	

	Memberikan kemudahan dalam bekerja	1. Anggota memberikan kemudahan dalam bekerja 2. Anggota Mendahulukan pekerjaan yang lebih penting	
	Lebih mementingkan masa depan dari pada masa sekarang	1. Anggota memikirkan karier dalam bekerja	
	Tabah apabila menemui kegagalan	2. Anggota memiliki kesabaran dalam bekerja	

Tabel 3.3
Operasional Variabel Efektivitas Kerja (X₂)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Ektivitas Kerja (X ₂) Sumber : Hasibuan (2019:105)	1. Kuantitas Kerja 2. Kualitas Kerja 3. Pemanfaatan Waktu 4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia	1. Jumlah hasil kerja 2. Pencapaian hasil kerja 3. Hasil kerja melebihi target kerja 4. Mutu hasil pekerjaan 5. Kualitas hasil kerja 6. Hasil kerja yang memuaskan 7. Menyelesaiakn pekerjana tepat waktu 8. Tidak menunda waktu 9. Meningkatkan kemampuan 10. Meningkatkan keterampilan dalam bekerja	Ordinal

Tabel 3.4
Operasional Variabel Kompetensi (X₃)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kompetensi (X ₃) Sumber : Kusumastuti (2020:147)	Semangat untuk berprestasi dan bertindak	1. Orientasi untuk berprestasi 2. Perhatian terhadap kerapihan, mutu, dan ketelitian;	Ordinal
	Kemampuan pelayanan	1. Mendengarkan, hal-hal yang tidak dikatakan	
	Kemampuan mempengaruhi orang lain	1. Mendukung dan mempengaruhi; 2. Kesadaran berorganisasi	
	Kemampuan manajerial	1. Kemampuan memberi dukungan; 2. Kerja kelompok dan kerja sama; 3. Kepemimpinan kelompok.	

	Daya fikir	1. Bersikap konseptual;	
	Efektívitas individu	1. Pengendalian diri dan kepercayaan diri;	

Tabel 3.5
Operasional Variabel Kepuasan Hidup (X₄)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Hidup (X ₄) Sumber : Neugarten dkk (dalam Yeniar, 2020)	Kesenangan terhadap kehidupan sehari-hari	1. Anggota memiliki kesenangan dalam kehidupan sehari-hari 2. Anggota tidak terbebani dengan tugas kerja	Ordinal
	Menghargai hidup sebagai sesuatu yang berarti dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi dalam kehidupannya	1. Anggota bertanggungjawab atas pekerjaannya 2. Anggota menghargai apa yang ia kerja kan	
	Merasa telah mencapai tujuan utama dalam kehidupannya	1. Anggota berusaha mencapai tujuan 2. Anggota mencapai tujuan dan sasaran dalam bekerja	
	Memiliki self image yang positif	1. Anggota mampu menyesuaikan dirinya terhadap lingkungan kerja 2. Anggota merasa senang dengan tugas-tugasnya	
	Memelihara sikap yang optimis	1. Anggota memiliki sikap yang baik dalam bekerja 2. Anggota bekerja dengan optimis	

Tabel 3.6
Operasional Variabel Kualitas Layanan (Y)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (Y) Sumber : Gaspersz (2019 :19)	Ketepatan waktu	1. Anggota memberikan pelayanan dan bekerja dengan ketepatan waktu	Ordinal
	Akurasi	2. Anggota memudahkan dalam memberikan pelayanan	
	Kesopanan dan keramahmataman	3. Anggota memiliki kesopansantunan dalam memberikan pelayanan	
	Tanggung jawab	4. Anggota memiliki tanggungjawab dalam bekerja	

	Kelengkapan	5. Sarana pendukung membantu para anggota dalam memberikan pelayanan	
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	6. Anggota memberikan kemudahan dalam pelayanan	
	Variasi model	7. Anggota mengutamakan inovasi dalam pelayanan	
	Kualitas pelayanan pribadi	8. Anggota menutamakan pelayanan	
	Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan	9. Anggota memberikan kenyamanan dalam pelayanan	
	Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya	10. Anggota menyiapkan fasilitas pelayanan dalam bekerja	

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian olah data yang menguji valid atau tidaknya suatu data, data dikatakan valid jika memiliki nilai $r > 0,300$ dan jika data yang diolah memiliki nilai $r < 0,300$ maka data yang diolah tersebut tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien (r) $> 0,600$, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien (r) $< 0,600$ maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan kriteria data mengenai tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian.

Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan analisis dengan tujuan untuk menguraikan kesimpulan hasil dari penelitian dengan menggunakan pengujian hipotesis berikut :

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Rumus regresi berganda dalam penelitian ini dengan persamaan yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

X = Variabel – variabel bebas

b = Koefisien Regresi

e = error term (kesalahan)

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri.

Koefisien Diterminasi

Analisis koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama - sama. Analisis koefisien diterminasi dalam penelitian ini dengan rumus dan ketentuan berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Diterminasi

r^2 = Koefisien Korelasi

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan tujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya Pengaruh variabel – variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji simultan dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % dan tingkat kesalahan sebesar 5 % atau 0,05. Uji simultan dalam penelitian ini dengan ketentuan:

- Ho ditolak jika nilai signifikan $F < 0,05$, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
- Ho diterima jika nilai signifikan $F > 0,05$, Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Pembahasan

Analisis Regresi Berganda

Peneliti dalam melakukan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis regresi berganda dengan rumus berikut :

Tabel 4.10
Uji Regresi Berganda Variabel
Motivasi Berprestasi (X_1), Efektivitas Kerja (X_2), Kompetensi (X_3), Kepuasan
Hidup (X_4) Dan Kualitas Layanan (Y)

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	16.822	3.288
	Motivasi Berprestasi	.429	.082
	Efektivitas Kerja	.185	.055
	Kompetensi	.328	.072
	Kepuasan Hidup	.313	.078

Persamaan regresi yang dapat di tuliskan dari hasil dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16.822 + 0.429 (X_1) + 0.185 (X_2) + 0.328 (X_3) + 0.313 (X_4) + e$$

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 16.822, hal ini memiliki arti jika Motivasi Berprestasi (X_1), Efektivitas Kerja (X_2), Kompetensi

(X_3) dan Kepuasan Hidup (X_4) diabaikan atau di anggap tidak ada maka nilai variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 16.822.

Nilai koefisien regresi variabel Motivasi Berprestasi (X_1) diperoleh nilai sebesar 0.429, hal ini memiliki arti jika variabel Motivasi Berprestasi ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.429 satu – satuan. Nilai koefisien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Motivasi Berprestasi terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.429 atau 42.9 % dan sisanya 57.1 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif dan Pengawasan.

Nilai koefisien regresi variabel Efektivitas Kerja (X_2) diperoleh nilai sebesar 0.185, hal ini memiliki arti jika variabel Efektivitas Kerja ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.185 satu – satuan. Nilai koefisien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Efektivitas Kerja terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.185 atau 18.5 % dan sisanya 81.5 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif dan Pengawasan.

Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi (X_3) diperoleh nilai sebesar 0.328, hal ini memiliki arti jika variabel Kompetensi ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.328 satu – satuan. Nilai koefisien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kompetensi terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.328 atau 32.8 % dan sisanya 67.2 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif dan Pengawasan.

Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Hidup (X_4) diperoleh nilai sebesar 0.313, hal ini memiliki arti jika variabel Kepuasan Hidup ditingkatkan sebesar satu – satuan maka akan meningkatkan variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.313 satu – satuan. Nilai koefisien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kepuasan Hidup terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 0.313 atau 31.3 % dan sisanya 68.7 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kepemimpinan, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif dan Pengawasan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikan pengaruh parsial merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji signifikan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau sendiri-sendiri. Untuk lebih jelas mengetahui nilai dalam pengujian secara parsial ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.11
Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
Motivasi Berprestasi	5.232	.000
Efektivitas Kerja	3.379	.001
Kompetensi	4.583	.000
Kepuasan Hidup	3.996	.000

Penjelasan:

1. Pengujian pengaruh Motivasi Berprestasi (X_1) terhadap Kualitas Layanan (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_o , hal ini berarti Motivasi Berprestasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Motivasi Berprestasi (X_1) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).
2. Pengujian pengaruh Efektivitas Kerja (X_2) terhadap Kualitas Layanan (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.001 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_o , hal ini berarti Efektivitas Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Efektivitas Kerja (X_2) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).
3. Pengujian pengaruh Kompetensi (X_3) terhadap Kualitas Layanan (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_o , hal ini berarti Kompetensi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Kompetensi (X_3) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).

4. Pengujian pengaruh Kepuasan Hidup (X_4) terhadap Kualitas Layanan (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$, maka menerima H_a dan menolak H_o , hal ini berarti Kepuasan Hidup (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Kepuasan Hidup (X_4) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh – variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.703 ^a	.494	.475

Hasil perhitungan di atas diperoleh nilai koefisien determinasi dengan melihat hasil Adjusted R Square sebesar 0,475. Hal ini berarti bahwa variabel Motivasi Berprestasi (X_1), Efektivitas Kerja (X_2), Kompetensi (X_3) dan Kepuasan Hidup (X_4) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Layanan (Y) sebesar 47.5 % dan sisanya 52.5 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti: Kepemimpinan, Pendidikan, Pengalaman Kerja, Pemberian Insentif dan Pengawasan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, pengujian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b		
Model	F	Sig.
1 Regression	25.419	.000 ^a
Residual		
Total		

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh nilai Signifikan, $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini memiliki arti variabel Motivasi Berprestasi (X_1), Efektivitas Kerja (X_2), Kompetensi (X_3) dan Kepuasan Hidup (X_4) berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap Kualitas Layanan (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Motivasi Berprestasi (X_1), Efektivitas Kerja (X_2), Kompetensi (X_3) dan Kepuasan Hidup (X_4) terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).

Simpulan

1. Motivasi berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
2. Efektivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
3. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
4. Kepuasan hidup berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
5. Motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Dengan motivasi berprestasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka hendaknya motivasi berprestasi harus ditingkatkan agar kualitas layanan senantiasa meningkat.
2. Efektivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka hendaknya efektivitas kerja para anggota harus ditingkatkan agar kualitas layanan yang diberikan semakin meningkat.
3. Dengan melihat kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka hendaknya kompetensi para anggota dalam menjalankan tugas-tugasnya harus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan dan pembinaan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.
4. Kepuasan hidup berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, maka hendaknya kualitas hidup para anggota harus ditingkatkan agar kualitas layanan semakin meningkat.
5. Dengan motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas layanan, maka hendaknya motivasi berprestasi, efektivitas kerja, kompetensi dan kepuasan hidup harus benar – benar ditingkatkan dala, upaya meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan oleh para anggota.

Daftar Pustaka

- Arikunto, 2021. *Prosedur Penelitian*, Bumi Aksara : Jakarta
- As'ad, 2020. *Kepemimpinan Efektif Dalam Perusahaan*. Ed.2. Liberty. Yogyakarta
- Bitner dan Zeithaml, Riorini, 2018. *Quality Performance dan Komitmen Organisasi*”, Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen
- Djarwanto, 2022. *Statistik Non Parametrik, Bagian I Edisi 3* : BPFU UGM. Yogyakarta, Cetakan Pertama.
- Edwards Deming, 2018. *Out Of The Crisis*, Cambridge University Press
- Emzir, 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Flippo, 2021. *Manajemen Personalia Edisi 2*. Jakarta : Erlangga.

- Garvin dan Davis, 2020. Teori Komunikasi Massa: Dasar, Pergolakan, Dan Masa Depan. Jakarta: Salemba Humanika.
- Gray Dessler, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks
- Ghozali, 2021. *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Gibson, 2021. Organisasi dan Manajemen, Edisi 4, Jakarta : Erlangga
- Robbins dalam Pertiwi, 2019. Prilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Siagian, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara.
- Watson, dalam Danim 2022. Menjadi Peneliti Kualitatif, Bandung: Pustaka Setia
- Wojowasito, 2018. Kamus umum Belanda Indonesia. Publisher: Jakarta : Ihtiar Baru-Van Hoeve.

Pengaruh Motivasi Berprestasi, Efektivitas Kerja, Kompetensi Dan Kepuasan Hidup Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Polres Empat Lawang)
Muhammad Thezzar Firmantiar Harun Samsuddin, Darmin