

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH KOMPETENSI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**NIA ISLAMI SYAFITRI**

**NIM: 11770123457**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021 M/ 1443 H**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NIA ISLAMI SYAFITRI  
 NIM : 11770123457  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : IX (SEMBILAN)  
 JUDUL : PENGARUH KOMPETENSI DAN SEMANGAT  
 KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
 PEKANBARU  
 HARI/TANGGAL UJIAN : RABU, 22 DESEMBER 2021

## DISETUI OLEH

PEMBIMBING

**MERI SANDORA, SE, MM**  
 NIP. 19790505 200710 2 001

DEKAN



**DR. MAHYARNI, SE, MM**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI  
S1 MANAJEMEN

**ASTUTI MEELINDA, SE, MM**  
 NIP. 19720513 200701 2 018



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : NIA ISLAMI SYAFITRI  
 NIM : 11770123457  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JURUSAN : S1 MANAJEMEN  
 KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA  
 JUDUL : "PENGARUH KOMPETENSI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU"  
 TANGGAL UJIAN : RABU, 22 DESEMBER 2021

DISETUJUI OLEH:  
 KETUA PENGUJI

**Dr. Mahyarni, SE, MM**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

**Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak CA**  
 NIP. 197612172009011014

PENGUJI II

**Ilham Chandra Putra, SE, MM**  
 NIP. 19890329201903 1008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Islami Syafitri  
 NIM : 11770123457  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Bangkinang, 27 Juli 1999  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Prodi : S1 Manajemen  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis ilmiah saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 November 2021

Yang membuat pernyataan



*Nia Islami Syafitri*

Nia Islami Syafitri  
 NIM. 11770123457



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMPETENSI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

Oleh

**NIA ISLAMI SYAFITRI**  
**NIM. 11770123457**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, baik secara parsial maupun simultan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dengan menggunakan metode sampling jenuh (sensus). Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, begitu juga dengan semangat kerja secara parsial juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Secara simultan kompetensi dan semangat kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Adapun besaran pengaruhnya sebesar 51,5% sedangkan (48,5%) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kompetensi, Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan*

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”**.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian *oral comprehensive* guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 diprogram Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM. Wakil Dekan I, Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si. Wakil Dekan II, Bapak Dr. Mahmuzar. Wakil Dekan III, Ibu Dr. Julina, M.Si.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Astuti Meflinda, SE, MM. Sekretaris Jurusan Manajemen, Bapak Fakhurrozi, SE, MM.
4. Dosen Pembimbing, Ibu Meri Sandora, SE, MM yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penasihat Akademis, Bapak Muklis, SE, MM yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.
7. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9. Kedua Orang Tua, Ayahanda Syafrianto dan Ibunda Linda Wati. Abang tersayang, Giant Fathur Fadillah, SE. Dan Adik tersayang, Atika Azzahra atas doa dan dorongan moral sehingga penulis dapat menghadapi segala masalah dan rintangan yang ada.
10. Sahabat dan orang terdekat penulis, Capt Andrian Wisnu, Velia Krismadanti, Ririn Maharani, Nadia, Dearya, Bang Fauzi, Kak Tiara, Bang Gilang, Kak Itoh, Kak Sophie, Sality, Julian dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya.

Pekanbaru, November 2021

Penulis

UIN SUSKA RIAU

**NIA ISLAMI SYAFITRI**  
**NIM. 11770123457**





DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	17
2.3 Kompetensi .....	19
2.3.1 Pengertian Kompetensi .....	19
2.3.2 Standar Kompetensi .....	20
2.3.3 Karakteristik Kompetensi .....	21
2.3.4 Faktor yang mempengaruhi Kompetensi .....	23
2.3.5 Indikator Kompetensi .....	26
2.4 Semangat Kerja .....	28
2.4.1 Pengertian Semangat Kerja .....	28
2.4.2 Aspek-aspek Semangat Kerja .....	29
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Semangat	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kerja .....	31
2.4.4 Indikator Semangat Kerja .....	32
2.5 Pengaruh antar variable .....	36
2.5.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan .....	36
2.5.2 Pengaruh semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan .....	37
2.6 Pandangan Islam .....	38
2.6.1 Pandangan islam tentang Kualitas Pelayanan .....	38
2.6.2 Pandangan islam tentang Kompetensi .....	39
2.6.3 Pandangan islam tentang Semangat Kerja .....	40
2.7 Penelitian Terdahulu .....	40
2.8 Kerangka Penelitian .....	44
2.9 Konsep Operasional Variabel .....	46
2.10 Hipotesis .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Metode Penelitian .....	49
3.1.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	49
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	49
3.2.1 Data Primer .....	49
3.2.2 Data Sekunder .....	49
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	50
3.3.1 Populasi .....	50
3.3.2 Sampel .....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.4.1 Observasi .....	51
3.4.2 Angket (Kuesioner) .....	52
3.4.3 Wawancara .....	52
3.5 Analisis Data .....	52
3.5.1 Deskriptif Kuantitatif .....	52
3.6 Uji Kualitas Data .....	53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.6.1 Uji Validitas Data .....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	54
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	54
3.7.1 Uji normalitas .....	54
3.7.2 Uji multikolineritas .....	56
3.7.3 Uji Heterokedastisitas .....	56
3.7.4 Uji Autokorelasi .....	57
3.8 Analisis Linier Regresi Berganda .....	57
3.9 Uji Hipotesis .....	59
3.9.1 Uji Secara Parsial ( Uji t ) .....	59
3.9.2 Uji Secara Simultan ( Uji F ) .....	59
3.10 Uji Koefisien Determinan R <sup>2</sup> .....	60
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanna Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru .....	62
4.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	64
4.2.1 Visi .....	64
4.2.2 Misi .....	64
4.3 Struktur Organisasi .....	65
4.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	66
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	81
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	81
5.1.3 Responden berdasarkan Pendidikan .....	82
5.1.4 Responden berdasarkan Masa kerja .....	83
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	83
5.2.1 Kompetensi (X1) .....	84
5.2.2 Semangat Kerja (X2) .....	85
5.3 Kualitas Pelayanan (Y) .....	86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.4 Uji Kualitas Data .....	87
5.4.1 Uji Validitas .....	88
5.4.2 Uji Realibilitas .....	92
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	92
5.5.1 Uji Normalitas .....	92
5.5.2 Uji Multikolonieritas .....	95
5.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	96
5.5.4 Uji Autokorelasi .....	97
5.6 Analisis Data Penelitian .....	98
5.6.1 Regresi Linear Berganda .....	98
5.6.2 Uji Parsial (Uji T) .....	100
5.6.3 Uji Simultan (Uji F) .....	102
5.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	103
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	104
5.7.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas pelayanan .....	104
5.7.2 Pengaruh Semangat kerja Terhadap Kualitas pelayanan .....	105
5.7.3 Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas pelayanan .....	106

## BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan .....	108
6.2 Saran .....	109

## DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru .....	3
Tabel 1.2	Data Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Menurut Jenjang Pendidikan 2020 .....	5
Tabel 1.3	Tingkat Absensi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru 2016-2020 .....	8
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2.2	: Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitan .....	47
Tabel 3.1	Interprestasi Perhitungan Korelasi .....	61
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Usia .....	82
Tabel 5.3	Responden Menurut Pendidikan .....	82
Tabel 5.3	Responden Menurut Masa Kerja .....	83
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kompetensi (X1) .....	84
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Semangat kerja (X2) .....	85
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Kualitas Pelayanan (Y) .....	86
Tabel 5.8	Uji Validitas Kompetensi (X1) .....	89
Tabel 5.9	Uji Validitas Semangat Kerja (X2) .....	90
Tabel 5.10	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y) .....	91
Tabel 5.11	Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 5.12	Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov .....	95
Tabel 5.13	Rekapitulasi Uji Multikolinearitas .....	96

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 5.14 Rekapitulasi Uji Autokorelasi .....	98
Tabel 5.15 Nilai Koefisien Regresi .....	99
Tabel 5.16 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	100
Tabel 5.17 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	102
Tabel 5.19 Koefisien Determinasi .....	103



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Uji Normalitas .....	94
Gambar 5.2: Uji Heteroskedastisitas .....	97



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri.

Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. “Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.” (Istianto, 2011:106)

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas.

Menurut Stamatis dalam bukunya **Istianto (2011:118)**, “kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya kemampuan fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*), dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, peneliti menemukan bahwa



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan pelayanan belum maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti prosedur dan mekanisme pelayanan yang ribet, tidak transparan, kurang informatif kemudian terbatasnya fasilitas sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai kesan pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang dikelompokkan dalam beberapa indikator.

**Tabel 1.1 Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

Indikator	Kesan
Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> )	- Pengunjung masih kesulitan mencari bagian pelayanan yang dikehendaki karena tidak adanya petunjuk dan tata letak yang kurang efisien.
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	- Birokrasi yang panjang sehingga menyebabkan proses penyelenggaraan pelayanan menjadi panjang dan berbelit-belit - Pembuatan surat-surat penting seperti berkas persyaratan pelayanan perizinan dan non perizinan, surat izin usaha perusahaan, tanda daftar perusahaan, dll melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	- Adanya pegawai yang kurang tanggap dan ada beberapa pengunjung masih kebingungan dengan sistem pelayanan dan tata cara pelayanan di instansi tersebut.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	- Masih sering terjadi kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, jenis pengurusan, dsb dalam pembuatan surat-surat penting.
Empati ( <i>Emphaty</i> )	- Masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. - Masih ada beberapa pegawai yang melayani dengan diskriminatif (membeda-bedakan) - Tidak adanya petugas khusus yang ditugaskan untuk mengarahkan/ memberikan informasi kepada pengunjung tentang tata cara melakukan pelayanan di instansi tersebut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyedia layanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik.

Sebaliknya, jika dalam memberikan pelayanan para pegawainya memberikan kesan yang tidak baik maka di masyarakat organisasi tersebut terlihat buruk. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja dan program pengembangan SDM.

Kompetensi menurut **Wibowo (2007:110)** menyebutkan bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ritmaratri (2015) dengan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Kompetensi dan Kualitas Pelayanan yang signifikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Disisi lain, kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebenarnya Sudah baik. Hal ini salah satunya dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya. Setiap pegawai mempunyai tingkat Pendidikan yang berbeda. Data pegawai menurut jenjang Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Data Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Menurut Jenjang Pendidikan 2020**

No.	Jabatan	Pendidikan Terakhir						Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	Kepala Dinas	1						1
2	Sekretaris	1						1
3	Kabid	4	3					7
4	Kasubag/Kasi	5	19					24
5	Staf	2	22	8	15			47
	Jumlah	13	44	8	15	-	-	80

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari 80 pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, tingkat Pendidikan minimal SLTA dan paling tinggi adalah S2. Pada dasarnya Pendidikan yang ditempuh merupakan penunjang kemampuan dan kreativitas Sumber Daya Manusia (Pegawai) yang dimiliki instansi sehingga setiap karyawan dapat bekerja dengan lebih baik. Namun tingkat pengetahuan saja tidak dapat dijadikan tolak ukur suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas, hal ini harus didukung dengan ketrampilan dan sikap pegawai.

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memiliki kemampuan untuk berinteraksi yang kurang baik dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan 4 warga/masyarakat mengatakan bahwa dalam berinteraksi dengan masyarakat pegawai kurang ramah, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada oranglain atau terkesan cuek sehingga suasana yang diciptakan pada saat melayani dinilai kurang nyaman.

Rasa nyaman yang diciptakan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan pada masyarakat dengan alasan mereka dilayani dengan baik tanpa adanya rasa hormat dan penghargaan yang kurang. Bukan hanya nyaman, perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat juga perlu diperhatikan.

Disamping itu, komunikasi yang baik belum dilakukan pegawai terhadap masyarakat. Tanpa adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dengan masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan kurang bertanggung jawab dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kurang cekatan dalam memberikan layanan. Selain itu, keterampilan yang dimiliki pegawai juga masih kurang, misal ketrampilan menggunakan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, masih ada beberapa pegawai belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik. Menurutnya kurangnya ketrampilan mengoperasikan komputer tersebut dikarenakan pada saat menempuh Pendidikan belum diajarkan komputer sehingga kebanyakan pegawai hanya belajar komputer secara otodidak dan belum adanya pelatihan khusus komputer yang diselenggarakan oleh instansi.

Selanjutnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu organisasi adalah semangat kerja. Menurut **Hasibuan (2009:94)** berpendapat bahwa, “Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai kecakapan yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya”.

Sementara dari hasil penelitian oleh Ritmaratri (2015) semangat kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan/organisasi. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan motivasi karyawan untuk bekerja secara maksimal.

Masalah semangat kerja merupakan masalah yang sangat mendasar sebagai konsekuensi dari sebuah lembaga pemerintahan. Semangat kerja bisa dilihat dari rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai. Berdasarkan hasil observasi awal, semangat pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih kurang, masih ada beberapa pegawai yang pulang sebelum waktunya, ini kemungkinan disebabkan adanya penurunan semangat kerja dikarenakan kondisi ruangan atau kantor kurang mendukung sehingga pegawai merasa bosan. Selain itu waktu yang dibutuhkan untuk melayani para pengunjung terlalu lama sehingga menyebabkan pengunjung terlalu lama mengantri. Pegawai kurang bersemangat dalam melayani masyarakat, kerjasama yang dilakukan oleh antar pegawai kurang baik dan dalam memberikan pelayanan para pegawai terlihat kurang bergairah. Kadang mereka merasa malas dalam melayani masyarakat. Hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang baik dan kurang maksimal.

**Tabel 1.3 Tingkat Absensi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru 2016-2020**

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja Rata-Rata/Tahun	Absensi			Total
				Sakit	Izin	Alpha	
1	2016	79	269	10	7	3	20
2	2017	80	269	6	4	5	15
3	2018	78	269	5	3	4	12
4	2019	79	269	8	2	6	16
5	2020	80	269	12	7	3	22
Jumlah absensi selama 5 tahun				41	23	21	85

*Sumber : DPMPSTP Kota Pekanbaru (2020)*

Dari tabel 1.3 diatas bahwa absensi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam 5 tahun terakhir



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalami fluktuasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berkurangnya disiplin kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Apabila ada karyawan yang tidak hadir maka karyawan yang hadir harus menggantikannya dengan bekerja dijam yang lebih (lembur). Hal ini memicu adanya konflik antar sesama karyawan. Karyawan tersebut merasa ada tekanan dari rekan kerjanya sehingga gairah dalam bekerja menurun dan kualitas pelayanan karyawan menurun pula.

Setiap organisasi selalu mengharapkan pegawai bisa melakukan pekerjaan dengan semangat yang tinggi dan penuh dengan ketulusan dan kegembiraan, karena kegembiraan bersumber dengan perasaan, dan seseorang akan merasa gembira bila pegawai yakin sesuatu itu menyenangkan perasaan hatinya. Dalam hal peningkatan semangat kerja diperlukan adanya dukungan dari pimpinan maupun rekan kerja dalam membantu menumbuhkan semangat kerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi, sehingga masyarakat merasa mendapatkan kepuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dinilai masih kurang baik oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai dan penyelenggara pelayanan akan pentingnya kepuasan dari masyarakat dan tercapainya misi serta tujuan dari organisasi tersebut.

Maka dari itu, berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi sebuah





penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI, SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?
2. Apakah Semangat Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?
3. Apakah Kompetensi, dan Semangat kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa apakah Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk menganalisa apakah Semangat Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
3. Untuk menganalisa apakah Kompetensi dan Semangat Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaaat dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis sendiri untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen, khususnya masalah kompetensi, semangat kerja.

##### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan atau instansi untuk mengetahui arti pentingnya kompetensi, semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

##### 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah waawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dan memudahkan pembahasan proposal penelitian ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini di kemukakan latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan landasan teori yang melandasi pembahasan penelitian ini, hipotesis serta variabel penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang : lokasi dan waktu penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode penulisan data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan menguraikan sejarah singkat perusahaan, struktur perusahaan dan aktivitas perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian serta pembahasan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta saran yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut **Irham (2017)** Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Menurut **Sinambela (2017:9)** Manajemen Sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen atau fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Menurut **Hasibuan (2013 : 12)** Manajemen sumber daya manusia mempunyai komponen-komponen yang merupakan bagian dari tenaga kerja manusia, komponen tersebut saling mendukung satu sama lainnya di dalam perusahaan. Adapun komponen tersebut dapat dibedakan menjadi tiga hal, diantaranya :

#### 4. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak ditentukan tergantung laba yang dicapai perusahaan tersebut

#### 5. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka aktivitas perusahaan tidak akan terjadi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

## 6. Pemimpin

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai tujuan.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Kotler (2000:25)** mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut **(Tjiptono 2007:58)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan. Suatu cara perusahaan untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten.

Menurut **Nidia (2012:28)** menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi.

Menurut **Ibrahim (2008:22)** Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### 2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/ lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Menurut **Stamatis dalam Tjiptono (2004:14)** memodifikasi delapan dimensi Garvin menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan pada industri jasa:

1. Fungsi (*function*)

Kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa

2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*)

Kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap

3. Kesesuaian (*conformance*)

Kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Keandalan (*reliability*)

Kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu

5. Serviceability

Kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan

6. Estetika (*aesthetics*)

Pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera

7. Persepsi

Reputasi kualitas.

Menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2010)**, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/ masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan konsumen/ masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen/masyarakat. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsiveness

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Assurance

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

#### 5. Emphaty

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepadapelanggan menurut **Adya dan Atep (2003)** yaitu:

#### a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

#### b. Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

#### c. Pengembangan sumber daya manusia

Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### d. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

e. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepadapelanggan.

f. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Menurut **Nangoi (2004)** Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

b. Semangat kerja tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat



melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

c. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

d. Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

## 2.3 Kompetensi

### 2.3.1 Pengertian Kompetensi

Menurut **M. Kadarisman (2014: 26)** mengatakan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Bagi karyawan- karyawan baru ataupun karyawan-karyawan yang menghadapi pekerjaan baru, diperlukan adanya tambahan kompetensi guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

Menurut **Wayan Bagia (2015: 26)** mengemukakan bahwa kompetensi merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual.

Menurut **Edison et al (2016:17)** mengatakan bahwa Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Dari definisi yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang menghasilkan pekerjaan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

### 2.3.2 Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga lembaga pemerintah. Menurut **Hutapea (2008:6)**, penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi 3, yang disesuaikan dengan kelompok penggunaannya, yaitu:

1. Standar kompetensi untuk kelompok individu
2. Standar kompetensi lintas industry
3. Standar kompetensi untuk perusahaan

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa kualitas kompetensi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi SDM adalah kompetensi yang berhubungan dengan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terdapat kinerjanya. Kompetensi SDM menurut hasil kajian **Perrin (1990) dalam Mangkunegara (2009:40)** yaitu:

1. Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM

### 2.3.3 Karakteristik Kompetensi

Menurut **Moeheriono (2010:13)** mengemukakan bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yaitu sebagai berikut :

- 1) Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang memiliki sikap dan perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, seperti percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self control*), ketabahan atau daya tahan (*hariness*).
- 2) Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari UIN dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- 3) Bawaan (*self concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- 4) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang atau area tertentu.
- 5) Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Wibowo (2007:115)** menjelaskan ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
2. *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasi.
3. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, meliputi, empati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan jadi team player.
5. *Thinking competency*, berkenaan dengan, berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
6. *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemampuan, dan mengambil resiko yang diperhitungkan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang, team building, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
8. *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan melopori kesehatan tempat kerja.
9. *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa : mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun patnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
10. *Bussines competency*, merupakan kompetensi yang meliputi : manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
12. *Technical/operational competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian tekhnis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.3.4 Faktor yang mempengaruhi Kompetensi

Menurut **Michael Zwell (dalam Wibowo, 2007:126)** mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

#### 2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.

#### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

#### 4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerja bawahan, memberikan pengakuan, dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh terhadap motivasi seseorang bawahan.

## 6. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

## 7. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

## 8. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi karyawan, praktik pengambilan keputusan.

Menurut **Moeheriono (2010:14)** mengatakan bahwa kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bakat bawaan; bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
- b. Motivasi kerja tinggi.
- c. Sikap, motif dan cara pandang.
- d. Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal).





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Keterampilan atau keahlian yang dimiliki.
- f. Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari

### 2.3.5 Indikator Kompetensi

Menurut **Spencer dan Spencer (1993:9)** dalam **Wibowo (2014:272)**, mengatakan bahwa ada 5 indikator kompetensi yang meliputi:

#### 1. Motif

Motif, adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

#### 2. Sifat

Sifat, merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi.

#### 3. Konsep Diri

Konsep diri, adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri.

#### 4. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks.

#### 5. Keterampilan.

Keterampilan, adalah kemampuan menjalankan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Hutapea dan Thoha (2008:28)** mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut :

#### 1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

#### 2. Ketrampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer computer. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

#### 3. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi knowledge, skill, dan attitude cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencapai tujuan perusahaan.

## 2.4 Semangat Kerja

### 2.4.1 Pengertian Semangat Kerja

Menurut **Purwanto (2013: 83)** semangat kerja adalah sesuatu yang membuat orang-orang senang mengabdikan kepada pekerjaannya dimana kepuasan, bekerja dan hubungan-hubungan kekeluargaan yang menyenangkan menjadi bagian dari padanya. Semangat kerja juga merupakan reaksi emosional dan mental dari seseorang terhadap pekerjaannya. Semangat kerja memengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan seseorang.

Menurut **Muchinsky (Triadityo, 2012)** mengatakan bahwa semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik. Suasana kerja pada umumnya menjadi faktor penentu yang dapat membangkitkan semangat kerja karyawan. Misalnya saja, terciptanya suasana kekeluargaan diantara sesama rekan kerja, dan juga suasana ruang kerja yang kondusif. Hal tersebut dapat memberikan reaksi positif bagi karyawan untuk membangkitkan semangat dan kegairahan kerja.

Menurut **Siswanto (2011:35)** mengemukakan bahwa semangat kerja merupakan keadaan psikolog seseorang, semangat kerja dianggap sebagai keadaan psikologis yang baik bila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut **Hasley (2001: 72)** mengungkapkan bahwa semangat kerja atau moral kerja itu adalah sikap kesediaan perasaan yang memungkinkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang karyawan untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih tanpa menambah kelelahan, yang menyebabkan karyawan dengan antusias ikut serta dalam kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha kelompok sekerjanya, dan membuat karyawan tidak mudah kena pengaruh dari luar, terutama dari orang-orang yang mendasarkan sasaran mereka itu atas tanggapan bahwa satu-satunya kepentingan pemimpin perusahaan itu terhadap dirinya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya darinya dan memberi sedikit.

Menurut **Syukria (2004: 30)** berpendapat bahwa semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok - kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang di tetapkan oleh perusahaan.

Jadi apabila mampu meningkatkan semangat kerja karyawan maka perusahaan akan memperoleh banyak keuntungan, pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan akan dikurangi, tingkat absensi dan keterlambatan akan dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan karyawan akan dapat dikurangi dan sebagainya. Menurut pendapat penulis semangat kerja adalah perwujudan dari sikap seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kemauan dan kesenangan sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik.

#### 2.4.2 Aspek-aspek Semangat Kerja

Aspek-Aspek Semangat Kerja Menurut **Maier (Majorsy, 2008)**, ada empat aspek semangat kerja, yaitu:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kegairahan atau antusiasme, secara tidak langsung berhubungan dengan motivasi yang tinggi. Kegairahan juga dapat meperkirakan bahwa motivasi ada pada tugas itu sendiri, karena kegembiraan berarti ada minat yang akan mendorong individu untuk berupaya lebih keras dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kegairahan dalam bekerja berarti karyawan tersebut memiliki dorongan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
- b. Kualitas untuk bertahan, merupakan suatu keadaan yang menggambarkan situasi kelompok yang tidak kehilangan arah tujuan ketika menghadapi kesulitan, berarti ada ketekunan, penuh keyakinan dan saling memberi semangat antar karyawan. Menurut **Alport (Majorsy, 2008)**, orang yang memiliki semangat kerja yang tinggi tidak akan mudah putus asa dalam menghadapi berbagai kesukaran yang muncul dalam pekerjaannya, berarti orang tersebut memiliki energy dan kepercayaan untuk memandang masa depan dengan baik, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas seseorang untuk bertahan.
- c. Kekuatan untuk melawan frustasi, menggambarkan bagaimana orang yang memiliki semangat kerja yang tinggi tidak memiliki sikap yang pesimis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.
- d. Semangat kelompok, menggambar hubungan antara karyawan. Dengan adanya semangat kelompok maka karyawan lebih berfikir sebagai kami daripada saya; mereka akan saling tolong-menolong dan tidak saling bersaing untuk menjatuhkan; keberhasilan pada seorang karyawan dianggap sebagai keberhasilan kelompok. Semangat kelompok merupakan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aspek semangat kerja yang jelas menggambarkan gejala kelompok dan merupakan salah satu karakteristik dasar kelompok untuk bekerja sama dan bertanggung jawab secara sosial.

### 2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Semangat Kerja

Salah satu cara pemimpin dapat meningkatkan semangat adalah dengan bekerja sama dengan anggota tim untuk menentukan aturan dalam mengatasi konflik tim. Di sisi lain, beberapa teknik terbaik merusak semangat tim bagi pemimpi adalah mengabaikan konflik antarpribadi atau dengan menyuruh anggota timnya “berhenti berkelahi dan berbaikan.”

Menurut **Hughes, dkk, (2012: 419)** mengatakan bahwa adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi semangat dan perlu mendapat perhatian dari para pemimpin pendidikan ialah :

- a. Adanya tingkat kehidupan yang layak
- b. Adanya perasaan terlindung, ketentraman dalam bekerja
- c. Adanya kondisi-kondisi bekerja yang menyenangkan
- d. Suasana dan rasa kekeluargaan
- e. Perlakuan yang adil dari atasan
- f. Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan-sumbangan dan jasa-jasa yang diperbuatnya
- g. Terhadap perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang
- h. Kesempatan berpartisipasi dan diikutsertakan dalam menentukan kebijakan (policy)

Menurut **Namawi (2003: 98)** Faktor - faktor yang mempengaruhi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi rendahnya semangat kerja adalah :

1. Minat seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Seseorang yang berminat dalam pekerjaannya akan dapat meningkatkan semangat kerja.
2. Faktor gaji atau upah tinggi akan meningkatkan semangat kerja seseorang.
3. Status sosial pekerjaan. Pekerjaan yang memiliki status sosial yang tinggi dan memberi posisi yang tinggi dapat menjadi faktor penentu meningkatnya semangat kerja.
4. Suasana kerja dan hubungan dalam pekerjaan. Penerimaan dan penghargaan dapat meningkatkan semangat kerja.
5. Tujuan pekerjaan. Tujuan yang mulia dapat mendorong semangat kerja seseorang.

#### 2.4.4 Indikator Semangat Kerja

Semangat kerja yang tinggi adalah sebuah suatu kondisi yang sangat diharapkan oleh setiap organisasi. Untuk mengetahui apakah seseorang memiliki semangat kerja yang tinggi atau rendah maka dapat dilihat dari ciri-ciri yang terlibat dalam sikap sehari-hari. indikator semangat kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito dalam Danang Ersanto Nugroho (2015:4), semangat kerja karyawan berkaitan dengan:

1. Produktivitas karyawan

Karyawan yang semangat kerjanya tinggi cenderung melaksanakan tugastugas sesuai waktu, tidak menunda pekerjaan dengan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sengaja, serta mempercepat pekerjaannya dan sebagainya. Oleh karena itu harus dibuat standar kerja untuk mengetahui apakah produktivitas karyawan yang tinggi apa tidak. Dimensi naiknya produktivitas karyawan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu :

- a. Professionalisme dalam menyelesaikan pekerjaan
  - b. Tidak menunda pekerjaan
  - c. Mempercepat pekerjaan
2. Tingkat absensi

Tingkat absensi rendah merupakan salah satu indikasi meningkatnya semangat kerja, karena nampak bahwa presentase absen seluruh karyawan rendah. Dimensi absensi yang rendah diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu :

- a. Cuti
  - b. keterlambatan
  - c. Alfa
  - d. Sakit
3. Tingkat perpindahan karyawan (Labour Turnover)

Keluar masuknya karyawan yang meningkat disebabkan ketidaksenangan mereka dalam bekerja di perusahaan sehingga mereka berusaha mencari pekerjaan yang lain yang di anggap lebih sesuai. Dimensi tingkat perpindahan karyawan (*labour turnover*) diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Setia terhadap perusahaan
- b. Senang bekerja di dalam perusahaan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Kerusakan

Naiknya kerusakan dapat menunjukkan bahwa perhatian dalam bekerja berkurang dan terjadi kecerobohan dalam bekerja. Dimensi kegelisahan diukur dengan menggunakan indikator yaitu:

- a. Tingkat kerusakan

#### 5. Kegelisahan

Karyawan Kegelisahan dapat terwujud dalam bentuk ketidaksenangan dalam bekerja dan keluhan yang diungkapkan di antara sesama karyawan. Dimensi kegelisahan diukur dengan menggunakan indikator yaitu:

- a. Tingkat kegelisahan

#### 6. Tuntutan dari karyawan

Tuntutan merupakan bentuk perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan kebenaran untuk mengajukan tuntutan. Dimensi tuntutan diukur dengan menggunakan indikator yaitu:

- a. Tingkat tuntutan

#### 7. Pemogokan kerja oleh karyawan

Pemogokan merupakan bentuk perwujudan dan ketidakpuasan dan kegelisahan, apabila hal ini sudah memuncak dan tidak tertahan lagi maka akan menimbulkan tuntutan, dan jika tidak berhasil pada umumnya berakhir dengan suatu pemogokan.

Menurut **Maier (1998:135)** dalam **Tenggara (2012:18-19)**, seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi mempunyai alasan tersendiri untuk bekerja yaitu benar-benar menginginkannya. Ada empat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indikator yang menunjukkan seseorang mempunyai semangat kerja yang tinggi, yaitu:

- a) Kegairahan atau antusiasme (*zeast, antuciasm*) Seseorang yang memiliki kegairahan dalam bekerja mengindikasikan bahwa karyawan memiliki motivasi dan dorongan bekerja. Motivasi tersebut akan terbentuk bila seseorang memiliki keinginan atau minat dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik
- b) Kekuatan untuk melawan frustasi (*resistance of frustration*) Seseorang yang mempunyai semangat kerja yang tinggi tidak memiliki sikap yang pesimistis apabila menemui kesulitan dalam pekerjaannya.
- c) Kualitas untuk bertahan (*staying quality*) Aspek ini tidak langsung menyatakan seseorang yang memiliki semangat kerja yang tinggi maka tidak mudah putus asa dalam menghadapi kesukaran-kesukaran di dalam pekerjaannya, ini berarti bahwa terdapat ketekunan dan keyakinan penuh dalam dirinya. Keyakinan ini menunjukkan bahwa seseorang yang mempunyai energi dan kepercayaan untuk memandang masa yang akan datang dengan baik akan meningkatkan kualitas untuk bertahan.
- d) Semangat berkelompok (*team spirit*) Semangat berkelompok menggambarkan hubungan antar karyawan. Dengan adanya semangat kerja, maka para karyawan memiliki sikap kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain agar orang lain dapat mencapai tujuan bersama.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Pengaruh antar variabel

### 2.5.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak muncul dengan sendirinya. Disamping itu, puas tidaknya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah kompetensi pegawai. Menurut **(Hutasoit, 2011)** mengidentifikasi 10 faktor yang dapat menentukan atau mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: akses, komunikasi, kompetensi, rasa hormat, kredibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, bukti fisik, dan memahami konsumen.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut **Nugroho (dalam Napitupulu, 2007)** menjelaskan bahwa kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen, yaitu: *credibility*, dapat dipercaya dan jujur; *security*, bebas dari bahaya dan keraguan; *accessibility*, mudah dihubungi dan didatangi; *communication*, mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas; *understanding the consumer*, kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen; *tangibles*, penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat; *reliability*, kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan; *responsiviness*, kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat dan tanggap; dan *competence*, memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa; sopan, ramah, penuh perhatian dan persahabatan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, dari penjelasan di atas kemampuan atau kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan. Kompetensi pegawai yang kurang baik akan mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya. Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik, maka masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas dan kualitas pelayanan akan meningkat.

### 2.5.2 Pengaruh semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut **Syukria (2004: 30)** berpendapat bahwa semangat kerja adalah suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok - kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja lebih giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya, karena mereka melaksanakan tugas-tugasnya dengan penuh gairah. Dengan adanya semangat kerja pegawai, pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan berkualitas. Namun sebaliknya, apabila semangat kerja dimiliki pegawai rendah, semangat kerja dapat menjadi suatu masalah yang harus ditangani oleh pegawai serta organisasi agar kualitas pelayanan tidak menurun sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap organisasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 Pandangan Islam

### 2.6.1 Pandangan islam tentang Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Dalam Islam, beramal atau bekerja itu juga harus dilakukan dalam bentuk saleh sehingga dikatakan amal saleh, yang secara harfiah berarti sesuai, yaitu sesuai dengan standar mutu. Pekerjaan itu diawasi oleh Allah, Rasul dan masyarakat, oleh karena itu harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Sebagaimana Allah telah berfirman dalam Q.S At-Taubah ayat 105:

26

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ  
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya : *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. At-Taubah : 105)*

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Jika seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran dalam Al-quran, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan yang prima.

### 2.6.2 Pandangan islam tentang Kompetensi

Allah yang mengajarkan al-Qur'an dan yang menciptakan manusia,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

makhluk yang paling membutuhkan tuntunanNya, serta yang paling berpotensi untuk memanfaatkan tuntunan tersebut.

Sebagaimana Allah telah berfirman dalam Q.S Ar-Rahman ayat 4 :

عَلَّمَهُ الْبَيَانَ .

Artinya : “yang mengajarkannya pandai berbicara.”

Kata *al-bayan* dapat dipahami dalam arti mengungkap potensi, yakni kalam atau ucapan yang dengannya dapat terungkap apa yang terdapat di dalam hati maupun pikiran. Allah telah menjadikan manusia dengan mengilhaminya mampu memahami apa yang terucap melalui bahasa.

Dengan *al-bayan* manusia telah membuka peluang untuk memberi dan memperoleh pemahaman. Pengajaran *al-bayan* tidak hanya terbatas pada ucapan tetapi mencakup segala ekspresi, termasuk seni dan raut muka. *Al bayan* juga dapat diartikan sebagai potensi berfikir, yakni mengetahui atau dapat menguraikan sesuatu yang tersembunyi dalam benaknya dan dapat menjelaskan atau mengajarkannya kepada orang lain. Hal tersebut dapat disampaikan melalui kata-kata, perbuatan, tulisan, maupun dengan menggunakan isyarat.

Allah menciptakan potensi pada diri manusia dengan jalan menjadikannya tidak dapat hidup sendiri atau disebut juga sebagai makhluk sosial. Hal tersebut yang membuat manusia harus saling berinteraksi satu sama lain dan pada akhirnya melahirkan aneka suara yang disepakati bersama dan itulah yang merupakan bahasa mereka (Shihab, 2012:279).

### 2.6.3 Pandangan islam tentang Semangat Kerja

Islam mengajarkan kepada setiap pemeluknya untuk selalu bekerja keras di dalam kehidupannya. Ada banyak nash Al-Qur'an maupun hadits



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nabi Muhammad SAW yang mengajarkan agar umat Islam bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa melalaikan kehidupan akhirat.

Dalam Q.S. Al-Qashash: ayat 77

وَأَبْتَعْ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *“Dan carilah apa yang dianugerahkan Allah SWT kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagiamu dari (kenikmatan) duniawi, dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah SWT berbuat baik kepadamu.”*

Begitu pula Rasulullah SAW mengingatkan dalam suatu haditsnya: *“Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan kamu akan hidup selama-lamanya, dan beramallah untuk akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok.”*

Jadi, konsep Islam mengenai urusan bekerja dan berusaha, yaitu Islam sangat menganjurkan umatnya bekerja keras, dan tidak boleh menyianyikan waktu dan kesempatan. Sungguh rugilah orang yang tidak memanfaatkan waktu untuk bekerja atau beramal kebajikan. Dengan demikian semangat kerja dalam Islam hendaknya didasarkan pada niat ikhlas untuk beribadah kepada Allah SWT.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan. Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi bahan kajian penelitian penulis.

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian sekarang adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Sedyaning Tyas Widowati (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Semangat Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Pelayanan Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana mempunyai tiga variabel X sedangkan penulis menggunakan dua variabel
2	Ammara Khairani Lubis (2019)	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana mempunyai tiga variabel X sedangkan penulis menggunakan dua variabel dan variabel Y nya menggunakan kinerja sedangkan penulis menggunakan Kualitas Pelayanan
3	Nimas Ayu Ritmaratri (2015)	Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Semangat Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana mempunyai tiga variabel X sedangkan penulis menggunakan dua





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	variabel
4	Wempy Banga (2018)	<i>The effect of competence and motivation on quality of licensing service at the investment and integrated one top service agency of north konawe regency.</i> Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol.9, No.2 Tahun 2018.	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe Utara	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X nya menggunakan Motivasi sedangkan penulis menggunakan Semangat Kerja
5	Albertina Novi (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Iklim Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X nya menggunakan Iklim Organisasi sedangkan penulis menggunakan Semangat Kerja
6	Sugen Wahyudi (2020)	Pengaruh kompetensi, Lingkungan kerja, dan Semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas pengelolaan sumber daya air kabupaten pinrang. Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia, Vol.1, No.1 Tahun 2020	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Semangat Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana mempunyai tiga variabel X sedangkan penulis menggunakan dua variabel



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
7	Subari (2019)	Pengaruh Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah, Vol.2, No. 2 Tahun 2019	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Semangat Kerja, Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X nya menggunakan Kepuasan Kerja sedangkan penulis menggunakan Kompetensi Kerja
8	Tri Winda Sari (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana mempunyai tiga variabel X sedangkan penulis menggunakan dua variabel
9	Rahadian (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, Vol.1, No.1 Tahun 2018	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi Pegawai, dan Iklim Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X nya menggunakan Iklim Organisasi sedangkan penulis menggunakan Semangat Kerja



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
10	Yofitri Heny Wahyuli (2020)	Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, Vol.3, No.1 Tahun 2020	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Kompetensi Pegawai, dan Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X nya menggunakan Motivasi sedangkan penulis menggunakan Semangat Kerja

## 2.8 Kerangka Penelitian

Pelayanan erat kaitannya dengan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait dan juga berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Saat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan menaruh kepercayaan yang tinggi pada penyedia layanan. Pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh berbagai variabel. Variabel yang diduga mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan antara lain, kompetensi pegawai yang baik, semangat kerja pegawai yang tinggi.

Dalam sebuah organisasi maupun instansi kompetensi yang dimiliki oleh anggota organisasi atau instansi tersebut merupakan hal yang penting dan harus selalu ditingkatkan. Kompetensi pegawai dianggap penting karena dengan memiliki kompetensi yang mumpuni (baik), maka pekerjaan yang sedang dilaksanakan akan berjalan dengan lancar. Dengan kata lain jika

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pegawai memiliki kompetensi yang baik maka pemberian pelayanan kepada masyarakat juga akan berjalan dengan baik, sebaliknya jika pegawai belum memiliki kompetensi yang baik dalam dirinya akan menghambat proses pelayanan yang diberikan. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritmaratri (2015) yang menyatakan bahwa, terdapat pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan dengan kontribusi sebesar 7,56%. Dengan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kompetensi pegawai dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator kompetensi pegawai dalam penelitian ini adalah motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan (Wibowo, 2014:273).

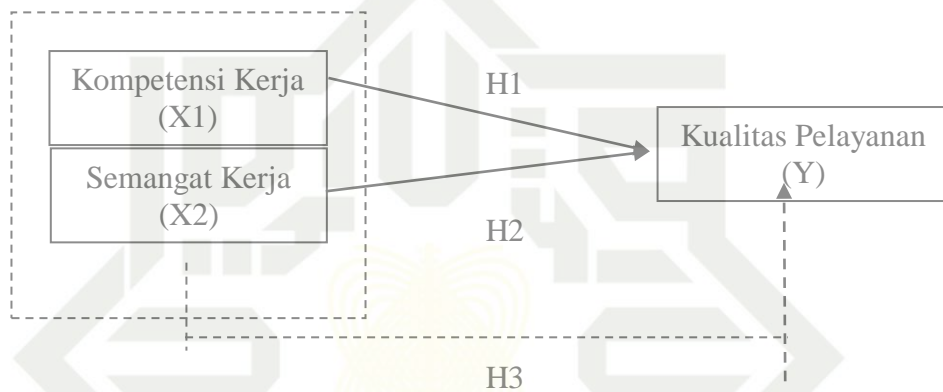
Semangat merupakan hal yang penting dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat dianggap penting karena dapat mempengaruhi hasil dari kegiatan yang dilakukan. Semangat untuk sebagian orang dianggap sebagai suatu dorongan dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Dengan adanya semangat kerja dalam diri pegawai kecamatan akan dapat meningkatkan pelayanan. Saat seorang petugas bekerja dengan semangat, maka pengunjung sebagai pengguna pelayanan juga akan merasa senang. Berbeda jika petugas terlihat murung atau lesu, kebanyakan pengguna pelayanan akan merasa terganggu dengan sikap pegawai tersebut. Pengaruh semangat kerja terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritmaratri (2015) yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja dan pelayanan sebesar 9,18%. Penelitian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut membuktikan bahwa semangat kerja dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator untuk mengukur semangat kerja dalam penelitian ini adalah rasa kekeluargaan, loyalitas, antusiasme, sifat-sifat dapat dipercaya dan kesanggupan bekerja sama (Purwanto, 2005:83).

Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar berikut :



Sumber : Edison, Purwanto, Nidia (2016)

**Keterangan:**

- > : Hubungan secara parsial
- - - - -> : Hubungan secara simultan
- X1** = Kompetensi
- X2** = Semangat Kerja
- Y** = Kualitas Pelayanan

**2.9 Konsep Operasional Variabel**

Operasional variabel adalah ungkapan dalam konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkungan objek penelitian atau objek yang kan diteliti.

Konsep Operasional variabel yang menjelaskan variabel-vaibel penilaian yang digunakan, yaitu sebagai berikut :



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 : Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi. <b>Nidia (2012:28)</b>	1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty <b>Pasolong (2010)</b>	Likert
Kompetensi (X1)	Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan ( <i>knowledge</i> ), keahlian ( <i>skill</i> ), dan sikap ( <i>attitude</i> ). <b>Edison et al (2016:17)</b>	1. Pengetahuan ( <i>knowledge</i> ) 2. Keahlian ( <i>skill</i> ) 3. Sikap ( <i>attitude</i> ) <b>Hutapea dan Thoha (2008:28)</b>	Likert
Semangat Kerja (X2)	Semangat kerja adalah sesuatu yang membuat orang-orang senang mengabdikan kepada pekerjaannya dimana kepuasan, bekerja dan hubungan - hubungan kekeluargaan yang menyenangkan menjadi bagian dari padanya. <b>Purwanto (2013: 83)</b>	1. Produktivitas karyawan 2. Tingkat absensi 3. Tingkat perpindahan karyawan (Labour Turnover) 4. kerusakan 5. Kegelisahan 6. Tuntutan dari karyawan 7. Pemogokan kerja oleh karyawan. <b>Nitisemito dalam Danang Ersanto Nugroho (2015:4)</b>	Likert

## 2.10 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2014: 63) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dilatar belakang masalah serta berpegang pada telaah pustaka yang masih bersifat teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Diduga kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
2. Diduga semangat kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
3. Diduga kompetensi dan semangat kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

##### 3.1.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau dan yang menjadi objek penelitian yaitu seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu pada bulan Februari 2021 sampai bulan Maret 2021.

#### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

##### 3.2.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2014 : 193)** Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan variabel kompetensi, semangat kerja dan kualitas pelayanan yang didapat langsung dari responden.

##### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2014)** Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Biasanya data ini diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber lain yang masih ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Data ini diperoleh melalui



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

departemen tata usaha diperusahaan. Data ini berupa alamat perusahaan, jumlah karyawan, struktur organisasi, dan kondisi diperusahaan.

### 3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2014 : 115)** Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang berjumlah 80 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut **Sugiyono (2010 : 116)** Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling jenuh/sensus*.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Sugiyono (2010 : 122-123)** sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Dari definisi diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pengambilan Sampel menggunakan sensus karena jumlah populasi sama besarnya dengan jumlah yang dijadikan sampel.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan :

#### 3.4.1 Observasi

Menurut **Sugiyono (2010)** Observasi/pengamatan adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Observasi penelitian ini yaitu mengamati secara langsung fenomena yang terjadi pada Kompetensi dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.4.2 Angket (Kuesioner)

Menurut **Noor (2011 : 111)** Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Dalam kuesioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkat pada setiap objek yang akan diukur.

### 3.4.3 Wawancara

Menurut **Wirawan (2013)** Wawancara yaitu percakapan langsung antara interviewer (pewawancara) dengan interview (orang yang diwawancarai) melalui media komunikasi. Media tersebut dapat berupa : tatap muka langsung, telpon, dan sebagainya. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada salah satu pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

## 3.5 Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, penulis merujuk kepada buku karangan Imam Ghazali yang berjudul SPSS 17.0. yaitu sebagai berikut:

### 3.5.1 Deskriptif Kuantitatif

Menurut **Sanusi (2012 : 45)** Digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.



Analisis deskriptif meliputi penyajian data dengan table, grafik, diagram lingkart, pictogram, perhitungan mean, maksimum dan minimum. Analisis ini tidak dilakukan signifikan dan tidak ada taraf kesalahan karena tidak bermaksud membuat generalisasi.

### 3.6 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 3.6.1 Uji Validitas Data

Menurut Noor (2012 : 111) Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir-butir (variabel) yang diukur menyangkut satu sama lainnya. Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table atau dapat dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk derajat kebebasan  $df = n - 2$ . Dengan ketentuan :

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak valid.



- b. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Keterangan :

Df : *degree of freedom* (daerah bebas / daerah hipotesis diterima)

$n$  : jumlah sampel

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Noor (2011 : 111) Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam kuesioner. Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0.60.

## 3.7 Uji Asumsi Klasik

### 3.7.1 Uji normalitas

Menurut (Suliyanto, 2011:69) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut :

1. Grafik Normality Probability Plot (P-P Plot of *Regression Standardized Residual*)

Metode untuk menguji normalitas adalah dengan melihat normal probability plot. Normal probability plot adalah membandingkan distribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (hypothetical distribution). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dasar pengambilan keputusan dari analisis normal probability plot adalah sebagai berikut:

- a. Jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
  - b. Jika titik-titik atau data menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.
2. Selain menggunakan metode grafik, dalam uji normalitas juga bisa diuji kolmogorov smirnov pada spss. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai residu atau perbedaan yang ada dalam penelitian, apakah memiliki distribusi normal atau tidak normal, dengan cara melihat nilai signifikansinya. (Imam Ghozali, 2011:173).

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance), yaitu :

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dan model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dan model regresi adalah tidak berdistribusi secara normal.



### 3.7.2 Uji multikolineritas

Menurut **Frish dalam Firdaus (2011 : 176)** Multikolineritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoloneritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variable bebasnya terhadap variable terikatnya. Adapun kriteria pengujian dalam multikoloneritas adalah sebagai berikut :

2.11 Jika  $VIF > 5$ , maka terdapat masalah multikolineritas.

2.12 Jika  $VIF < 5$ , maka menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolineritas.

### 3.7.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut **Suliyanto (2011 : 95)** Pengujian heterokedastisitas dalam model regresi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas berarti ada varian pada model regresi yang tidak sama (konstan).

Salah satu uji heterokedastisitas, yaitu dengan melihat grafik. Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standartized* sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai *residual studentized*. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Jika scatterplot membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

2. Jika scatterplot menyebar secara acak, maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

### 3.7.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Suliyanto (2011 : 126)** Autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  jika ada berarti autokolerasi. Dalam penelitian keberadaan autokolerasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

- a. Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi
- c. Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.

### 3.8 Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut **Suliyanto (2011 : 53)** Analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dipergunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Formula untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana : Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- X<sub>1</sub> = Kompetensi
- X<sub>2</sub> = Semangat Kerja
- e = Tingkat Kesalahan (error)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variable yang sedang diukur, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

- SS : Sangat setuju = 5
- S : Setuju = 4
- N : Netral = 3
- TS : Tidak Setuju = 2
- STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program computer adalah statistic for product and service solution versi 17.00. karena semua jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skala sehingga menjadi data-data yang bersifat kuantitatif, kategori yang berdasarkan pada skala likert, dimana responden untuk menjawab pernyataan dengan nilai jawaban seperti ini.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi-nilai terendah}}{5}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Secara Parsial ( Uji t )

Menurut **Ghozali (2011:90)** Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan nilai t dengan t tabel. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig} < 0,05$  maka :

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kompetensi dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan.

- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig} > 0,05$  maka :

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kompetensi dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan.

Adapun rumus penentuan t table adalah sebagai berikut :

$$T \text{ table} = n - k : \alpha/2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

#### 3.9.2 Uji Secara Simultan ( Uji F )

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel kompetensi dan semangat kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan. Analisis uji f dilakukan dengan membandingkan f



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hitung dan f tabel , namun sebelum membandingkan nilai f tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan =  $n-(k-1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alfa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a.  $H_a$  diterima apabila  $F$  (hitung)  $>$   $F$  (tabel), artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value  $<$ 0,05
- b.  $H_o$  diterima apabila  $F$  (hitung)  $<$   $F$  (tabel), artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan P value  $>$ 0,05.

Adapun rumus penentuan F table adalah sebagai berikut :

$$F \text{ table} = Df1 = k-1 : Df2 = n-k-1$$

Keterangan :

Df : *degree of freedom* (daerah bebas/ daerah hipotesis diterima)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel penelitian

### 3.10 Uji Koefisien Determinan $R^2$

Menurut **Ghozali (2012: 97)** Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tingkat korelasi dari nilai R dijelaskan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.1 Interpretasi Perhitungan Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0.80 – 1.00	Korelasi sangat kuat atau sempurna
0.60 – 0.79	Korelasi kuat
0.40 – 0.59	Korelasi sedang
0.20 – 0.39	Korelasi rendah
0.00 – 0.19	Tidak ada korelasi atau korelasi lemah

Sumber : Sugiyono, 2016



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayannya Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pekanbaru berada di jalan Cut Nyak Dien No. 3, kota Pekanbaru. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

- a. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
- b. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
- c. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
- d. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas.

Berikut sejarah berdirinya pembentukan DPMPTSP kota Pekanbaru, dari tahun 1999 hingga tahun 2017 :



a) Tahun 1999

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

b) Tahun 2005

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

c) Tahun 2008

Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

d) Tahun 2013

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Tahun 2017

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

## 4.2 Visi dan Misi Perusahaan

### 4.2.1 Visi

Adapun visi DPMPTSP kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”

### 4.2.2 Misi

- a. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
- b. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
- c. Mewujudkan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan
- d. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
- e. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Struktur Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Menggerakkan suatu organisasi berarti dibutuhkan orang-orang yang berkompeten untuk memegang jabatan tertentu, dimana setiap orang melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sesuai fungsi jabatannya. Dalam uraian tugas dan tanggung jawab untuk masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

### 6. Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tugas pembantuan lainnya.
- 2) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
  - a. Perumusan dan penetapan visi dan misi serta Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  - b. Perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu Pintu.
  - c. Perumusan dan penetapan rencana umum penanaman modal.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pengoordinasian perencanaan promosi daerah dan pelaksanaan bidang penanaman modal.
- e. Perumusan peraturan dan perundang-undangan daerah serta kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- f. Mengkoordinir dan pengarahannya pengelolaan keuangan dan penatausahaan aset serta urusan umum dan kepegawaian dinas.
- g. Mengkoordinir, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan pada sekretariat dan bidang-bidang di bawahnya.
- h. Mengkoordinir dan pengarahannya pengelolaan perizinan dan non perizinan yang delegasikan kepada kepala dinas.
- i. Perencanaan, pengembangan dan pembinaan pegawai.
- j. Penerbitan dan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota.
- k. Pembagian tugas dan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- l. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- m. Pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- n. Pelaporan pelaksanaan tugas, saran dan pertimbangan kepada Walikota sebagai bahan evaluasi.
- o. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Sekretariat

- 1) Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja kesekretariatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Pengoordinasian penyusunan rencana kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  - b. Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi.
  - c. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program.
  - d. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan. Pengoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pengoordinasian, pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum.
- b. Sub Bagian Keuangan.
- c. Sub Bagian Program.

Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

a. Sub Bagian Umum

1. Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan.
2. Sub Bagian Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perumusan dan pelaksanaan pengelolaan kepegawaian, tata usaha, umum, perlengkapan dan rumah tangga serta kearsipan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Perumusan dan pelaksanaan kegiatan, penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, dokumentasi serta pengolahan data dan informasi bidang umum dan kepegawaian.
- c. Pelaksanaan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat.
- d. Pelaksanaan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara dan rapat-rapat dinas.
- e. Pelaksanaan pengelolaan perjalanan dinas dan operasional rumah tangga dinas.
- f. Pelaksanaan urusan pengelolaan barang milik daerah meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, penyaluran, penggunaan, pemanfaatan dan pengamanan serta pemeliharaan barang milik daerah. G. Pelaksanaan pengurusan penggunaan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD).
- g. Perumusan dan pengoordinasian kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan di lingkungan dinas.
- h. Perumusan dan pelaksanaan pengolahan data pegawai serta formasi pegawai, mutasi pegawai, menyusun Daftar Urut Kepangkatan (DUK) dan registrasi ASN serta pengarsipan penilaian prestasi kerja ASN di lingkungan dinas.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Bidang Penanaman Modal

1. Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan penanaman modal.
2. Bidang Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Penanaman Modal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. Perumusan dan pelaksanaan kegiatan Bidang Penanaman Modal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.
  - c. Perumusan Rencana Umum Penanaman Modal Daerah.
  - d. Perumusan dan pelaksanaan pengkajian potensi dan iklim investasi daerah.
  - e. Pelaksanaan fasilitasi, kerjasama penanaman modal antara dunia usaha dengan dunia usaha lain.
  - f. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi bahan promosi untuk peluang investasi dan produk unggulan daerah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Perumusan dan pengoordinasian bahan kerjasama untuk menciptakan peluang inventasi dan penanaman modal.
- h. Pelaksanaan sosialisasi peraturan perundangan dan bahan bimbingan teknis penanaman modal.
- i. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Penanaman Modal terdiri dari :

- a. Seksi Pengkajian Potensi dan Iklim Investasi.
- b. Seksi Promosi Penanaman Modal.
- c. Seksi Fasilitasi dan Kerjasama Penanaman Modal

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Penanaman Modal.

9. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan
  - 1) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - 2) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
    - a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan ketentuan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- b. Perumusan dan pelaksanaan rencana dan program Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
- c. Pelaksanaan peraturan, pedoman/petunjuk teknis dan kebijakan terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- d. Pelaksanaan koordinasi atas penyusunan standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- e. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan terkait perizinan dan non perizinan
- f. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan
- g. Pengoordinasian pelayanan front office perizinan dan non perizinan.
- h. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan.
- i. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- j. Pelaksanaan koordinasi terhadap penanganan pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terdiri dari :





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.
- b. Seksi Pelayanan Perizinan.
- c. Seksi Pelayanan Non Perizinan.

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

- a. Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan
  - 3) Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan informasidan pengaduan.
  - 4) Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
    - a. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Informasi dan Pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
    - b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dengan prinsip koordinasi.
  - d. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Seksi Pelayanan Perizinan
- 1) Seksi Pelayanan Perizinan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan.
  - 2) Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
    - a. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pelayanan Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
    - b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pelayanan perizinan yang telah didelegasikan.
    - c. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu terhadap perizinan yang telah didelegasikan.
    - d. Penyusunan pedoman pelaksanaan tugas kegiatan pelayanan perizinan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelaksanaan pengolahan administrasi pelayanan perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas.
  - f. Pelaksanaan penyederhanaan berkas persyaratan, jumlah dan jenis perizinan bersama-sama dengan unsur terkait lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - g. Pelaksanaan pengelolaan data perizinan sesuai jenis layanan.
  - h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Seksi Pelayanan Non Perizinan
- 1) Seksi Pelayanan Non Perizinan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan sub urusan pelayanan non perizinan.
  - 2) Seksi Pelayanan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
    - a. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pelayanan Non Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
    - b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan non perizinan secara terpadu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis pelayanan non perizinan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Pelaksanaan pengelolaan data pelayanan non perizinan sesuai jenis layanan.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

10. Bidang Pengendalian

- 1) Bidang Pengendalian mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan sub pengendalian.
- 2) Bidang Pengendalian dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perumusan dan pelaksanaan program kerja Bidang Pengendalian berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. Perumusan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pengendalian.
  - c. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang Pengendalian terdiri dari :

- a. Seksi Pembinaan.
- b. Seksi Pengawasan.
- c. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Setiap Seksi sebagaimana dimaksud, masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengendalian.

- a. Seksi Pembinaan
  1. Seksi Pembinaan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan pengendalian.
  2. Seksi Pembinaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
    - a. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pembinaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
    - b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pembinaan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
    - c. Pelaksanaan pembinaan terhadap kegiatan investasi di daerah serta perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
    - d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Seksi Pengawasan

1. Seksi Pengawasan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan pengawasan.
2. Seksi Pengawasan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Penyusunan dan pelaksanaan program kerja Seksi Pengawasan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pengawasan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - c. Pelaksanaan pengawasan terhadap kegiatan investasi di daerah serta perizinan dan non perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
  - d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

1. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas membantu kepala Bidang Pengendalian dalam melaksanakan sub urusan monitoring, evaluasi dan pelaporan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perencanaan dan pelaksanaan program kerja Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - b. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan penanaman modal serta penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.
  - c. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh kompetensi dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru. Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
2. Semangat kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
3. Kompetensi dan Semangat Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, adapun besaran pengaruhnya sebesar 51,5% sedangkan sisanya sebesar (48,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka beberapa saran pelengkap terhadap perusahaan adalah sebagai berikut:

5. Diharapkan para pegawai dapat meningkatkan kedisiplinan terutama dalam hal ketepatan waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan datang tepat waktu saat





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bekerja, dan saat istirahat kantor tidak perlu beristirahat dirumah jika dirasa akan terlambat saat jam istirahat sudah habis. Karena dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan belum semua masyarakat pengguna pelayanan menganggap pegawai taat terhadap waktu kerjanya, terutama waktu bekerja setelah jam istirahat.

6. Kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru disarankan untuk melakukan pelatihan penggunaan alat atau aplikasi penunjang pelayanan kepada seluruh pegawai untuk membantu memperlancar pelayanan, misalnya pelatihan penggunaan aplikasi microsoft word, microsoft excel, dan aplikasi lain yang digunakan saat proses pelayanan.
7. Diharapkan para pegawai untuk lebih meningkatkan antusiasme kepada pengunjung, salah satu caranya adalah dengan membantu menyelesaikan permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh pengunjung seperti saat pengunjung kurang mengetahui informasi tentang tata cara pembuatan surat izin pembuatan bangunan (IMB) dan permasalahan lain yang dihadapi pengunjung saat melakukan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
8. Para pegawai diharapkan bisa menciptakan lingkungan kerja sikap saling menghormati dan saling menghargai sesama rekan kerja agar menimbulkan semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, B., & Atep. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Al-Qur'anul Karim. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Semarang: PT Karya Toha Putra.
- Edison, E., Anwar, Y. & Komariyah, I. (2016). *Management Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Haryadi, Wahyu. (2015). "Pengaruh Semangat kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa Tahun." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 2, h. 1- 18.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh Belas*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasley. (2001). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.
- Hughes, Richard L., dkk. (2012). *Leadership : Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Masagung
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Kotler, Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta
- M.Kadarisman. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia." (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h.53-54



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nawawi, Hadari. (2003). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Perss.
- Nidia. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Bara-Baraya Makasar". Yogyakarta
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metode Penelitian*. Kencana, Jakarta.
- Melia, Andayani. (2019). "Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 4 Nomor 2.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Ngalm. (2005). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Rahadian, A. H. (2018) "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat." *Jurnal Tranparansi* Vol. 1, Nomor 1. 140-148 E ISSN 2622-0253
- Sanusi, Anwar. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan kedua*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Siswanto. (2011). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subari. (2019). "Pengaruh Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Way Seputih Kabupaten Lampung Tengah." *Jurnal Simplex* Vol. 2, Nomor 2
- Sugen, Wahyudi. (2020). "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang." *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* Vol. 1, Nomor 1. 57-68.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-15*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS. Edisi 1*. Yogyakarta: Andi offset.
- Syukria, (2004). *Kontribusi Iklim Kerja Sama dan Semangat Kerja dan Semangat kerja Terhadap kinerja Guru SMKN 1 Pinang Padang*.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Tenggara, Bram Aria. (2012). *Hubungan Kepemimpinan Demokratik dengan Semangat Kerja Karyawan pada Perum Jamkrindo (Kantor Pusat)*. Skripsi. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wakhidah, Pramusinto. (2020). "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal." *Business dan Accounting Journal* Vol. 1 Nomor 2. 265-271.
- Wayan Bagia, "Perilaku Organisasi", (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015), h.26.
- Wempy, Banga. (2018). "The Effect Of Competence And Motivation On Quality Of Licensing Service At The Investment And Integrated One Top Service Agency Of North Konawe Regency." *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, Vol. 9, Nomor 2
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. (2014). *Manajemen Kinerja edisi keempat*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yofitri, Heny Wahyuli. (2020). "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, Vol. 3, Nomor 1, ISSN 2654-3141



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KUISIONER PENELITIAN

### PENGARUH KOMPETENSI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

#### A. PETUNJUK UMUM PENGISIAN

1. Isilah terlebih dahulu identitas anda.
2. Bacalah pertanyaan dengan teliti.
3. Pilihlah salah satu pilihan yang menurut anda paling benar dengan memberi tanda ceklis (√) pada pilihan anda.
4. Pilihlah jawaban dengan kriteria dibawah ini :
  - a. Sangat Setuju (SS)
  - b. Setuju (S)
  - c. Netral (N)
  - d. Tidak Setuju (TS)
  - e. Sangat Tidak Setuju (STS)
4. Mohon dikembalikan dengan peneliti kuisisioner ini.

#### B. IDENTITAS RESPONDEN

1. NAMA : \_\_\_\_\_
2. UMUR : \_\_\_\_\_ Tahun.
3. JENIS KELAMIN :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan terakhir :  SMA/yang sederajat  Sarjana  
Bapak/Ibu adalah  Diploma
5. Lama bekerja :  1-5 tahun  > 10 tahun  
 6-10 tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### A. Kompetensi Kerja (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Pengetahuan</b>						
1.	Saya memiliki pengetahuan kerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang ada					
2.	Saya dapat membedakan berkas berdasarkan jenis perizinan dan non perizinan (seperti, surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, dll)					
<b>Ketrampilan</b>						
3.	Saya terampil dalam mencatat penerimaan dan pengembalian berkas perizinan dan non perizinan					
4.	Saya terampil dalam menunjukkan berbagai bidang perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan pengunjung					
<b>Sikap</b>						
5.	Saya melaksanakan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab, senang hati, dan inisiatif					
6.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan teliti, jujur, dan tepat waktu					

### B. Semangat Kerja (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kegairahan</b>						
1.	Saya senang dengan pekerjaan yang saat ini dijalani					
2.	Saya senang dengan kondisi lingkungan kerja saat ini					
<b>Kekuatan untuk Melawan Frustrasi</b>						
3.	Saya tetap optimis dalam mengerjakan pekerjaan meskipun kadang mengalami kegagalan dan kesalahan					
4.	Saya memikirkan cara supaya pekerjaan yang dilakukan dapat terselesaikan dengan optimal					
<b>Kualitas untuk bertahan</b>						
5.	Saya memiliki kepatuhan terhadap atasan dan peraturan-peraturan yang berlaku					
6.	Saya selalu mengerjakan tugas sesuai kualitas yang diinginkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru					



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semangat Berkelompok						
7.	Dalam lingkungan kerja sikap saling menghormati dan saling menghargai sesama rekan kerja dapat meningkatkan semangat kerja saya					
8.	Dalam menyelesaikan tugas, saya dan rekan kerja bekerja sama dan saling membantu					

**C. Kualitas Pelayanan (Y)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Bentuk Fisik</b>						
1.	Adanya penyediaan kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru					
2.	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak					
<b>Kehandalan</b>						
3.	Saya segera memberikan informasi terbaru apabila terjadi perubahan dalam prosedur, teknis dan administrasi pelayanan					
4.	Saya melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
<b>Ketanggapan</b>						
5.	Saya merespon dengan baik dan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pelayanan					
6.	Saya memiliki kesediaan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi dalam pelayanan					
<b>Jaminan</b>						
7.	Saya bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan					
8.	Saya melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai aturan yang berlaku)					
<b>Empati</b>						
9.	Saya memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah					
10.	Saya memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif/tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender maupun status					



LAMPIRAN 3  
TABULASI DATA

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO Responden	KOMPETENSI KERJA (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	4	4	5	4	3	24
2	4	3	3	3	3	4	20
3	4	5	5	5	4	3	26
4	3	3	3	4	3	2	18
5	3	4	3	3	4	3	20
6	4	4	4	3	4	4	23
7	5	5	5	5	4	5	29
8	5	4	5	5	5	5	29
9	5	4	4	5	4	4	26
10	3	3	2	1	3	3	15
11	4	4	5	5	4	4	26
12	4	4	5	4	4	4	25
13	5	4	4	4	4	4	25
14	3	3	5	3	5	3	22
15	5	5	4	4	1	4	23
16	3	1	3	2	2	2	13
17	2	3	4	2	3	3	17
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	2	3	3	2	16
20	3	3	4	3	3	3	19
21	4	3	3	4	3	3	20
22	4	5	4	5	4	4	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	4	5	5	4	28
25	5	5	5	4	4	3	26
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	4	4	4	5	5	27
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	3	2	4	4	21
30	5	4	4	4	5	5	27
31	4	5	4	4	5	5	27
32	4	3	1	3	4	4	19
33	4	4	4	4	4	3	23
34	3	3	3	3	3	3	18
35	5	4	4	5	5	4	27
36	4	4	3	4	3	3	21



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

37	4	4	3	2	2	4	19
38	4	3	4	4	4	4	23
39	5	5	3	4	5	4	26
40	3	4	5	5	5	5	27
41	3	3	3	3	4	4	20
42	2	2	1	1	2	1	9
43	1	2	3	4	3	3	16
44	3	3	3	3	3	3	18
45	2	3	4	3	3	3	18
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	3	4	3	3	19
48	5	3	4	5	5	3	25
49	4	3	1	2	3	4	17
50	5	4	4	4	5	5	27
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	4	5	5	29
53	3	3	4	3	3	3	19
54	5	4	4	5	5	5	28
55	5	4	4	5	5	5	28
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	3	3	4	3	2	18
58	5	5	4	5	5	4	28
59	4	3	2	4	5	2	20
60	4	4	4	4	4	3	23
61	5	3	3	4	3	5	23
62	4	4	3	4	4	4	23
63	4	4	5	5	5	4	27
64	4	4	4	4	3	3	22
65	5	4	4	4	4	4	25
66	5	4	5	5	4	3	26
67	4	3	4	4	4	4	23
68	5	4	4	5	5	4	27
69	4	3	3	4	3	4	21
70	4	4	3	4	4	4	23
71	5	4	3	5	4	4	25
72	3	3	5	3	5	3	22
73	4	5	5	4	4	5	27
74	5	5	5	5	4	3	27
75	5	4	5	5	4	3	26
76	5	5	4	5	5	5	29
77	2	4	1	2	5	3	17





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	4	4	4	4	4	4	5	5	34
36	4	4	4	5	4	5	3	3	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	4	5	4	4	4	3	4	33
39	4	3	3	3	3	3	5	5	29
40	4	5	5	4	5	4	5	5	37
41	3	3	4	4	4	3	4	4	29
42	2	2	2	2	2	2	1	1	14
43	2	2	2	2	2	3	2	1	16
44	2	3	3	3	3	3	3	3	23
45	2	3	3	4	3	3	2	4	24
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	3	3	3	3	3	3	4	4	26
48	4	4	3	4	4	4	3	4	30
49	4	3	4	4	5	4	3	4	31
50	5	5	5	5	5	5	4	4	38
51	5	5	5	5	5	5	4	4	38
52	5	5	5	5	5	4	4	4	37
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	4	4	4	4	4	4	5	5	34
55	4	4	5	5	5	5	5	5	38
56	4	5	5	4	4	4	5	5	36
57	3	3	4	4	4	3	4	4	29
58	3	2	3	4	5	4	3	5	29
59	3	2	3	4	4	5	3	3	27
60	3	3	4	5	3	4	5	4	31
61	3	4	4	4	4	4	5	4	32
62	4	4	4	4	4	4	5	4	33
63	5	3	5	5	4	4	5	4	35
64	3	4	3	3	4	3	4	4	28
65	4	2	3	4	4	3	3	4	27
66	4	3	4	4	3	3	4	4	29
67	4	4	4	4	4	4	3	3	30
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	5	5	4	4	4	4	34
71	5	4	5	4	4	5	5	5	37
72	5	5	5	4	4	4	4	2	33
73	5	5	4	5	5	5	5	4	38
74	5	5	4	4	4	3	4	4	33



75	4	3	4	4	3	3	4	4	29
76	5	5	5	5	5	5	4	5	39
77	5	5	5	5	5	5	2	3	35
78	2	2	4	3	4	3	4	4	26
79	5	4	5	4	4	3	4	5	34
80	4	3	5	5	4	4	5	4	34

NO Responden	KUALITAS PELAYANAN (Y)										Total Y
	Y.1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y.1 0	
1	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	43
2	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	36
3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	40
4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	24
5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	5	31
6	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	37
7	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
9	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	42
10	3	2	1	1	2	4	3	3	3	3	25
11	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	41
12	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
14	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	44
15	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	37
16	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	25
17	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
20	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
25	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	33
28	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
29	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
30	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	33
31	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

32	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	45
33	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	41
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	4	5	3	4	4	3	4	2	4	5	38
36	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	24
37	4	4	4	4	4	1	3	2	2	3	31
38	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	45
41	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
43	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
45	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	33
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	42
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
50	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
51	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
52	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
53	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
54	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
55	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
56	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	45
57	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	24
58	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2	24
59	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	27
60	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
61	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	43
62	4	4	3	5	4	3	4	2	3	4	36
63	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	40
64	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	37
65	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
66	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	43
67	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	34
68	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
69	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	39
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33
71	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	44
72	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	44

73	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	45
74	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	38
75	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	43
76	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
77	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
78	4	5	5	4	5	2	3	3	3	2	36
79	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	43
80	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	44



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN  
HASIL UJI DATA MENGGUNAKAN SPSS VERSI 23

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	49	61.3	61.3	61.3
Perempuan	31	38.8	38.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	51	63.8	63.8	63.8
31-40 Tahun	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	22	27.5	27.5	27.5
S1	42	52.5	52.5	80.0
S2	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

### Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-1 Tahun	20	25.0	25.0	25.0
1-5 Tahun	37	46.3	46.3	71.3
>5 Tahun	23	28.8	28.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	



**VARIABEL X1**

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	4	5,0	5,0	6,3
N	18	22,5	22,5	28,7
S	31	38,8	38,8	67,5
SS	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	2	2,5	2,5	3,8
N	26	32,5	32,5	36,3
S	37	46,3	46,3	82,5
SS	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	5,0	5,0	5,0
TS	3	3,8	3,8	8,8
N	22	27,5	27,5	36,3
S	35	43,8	43,8	80,0
SS	16	20,0	20,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,5	2,5	2,5
TS	6	7,5	7,5	10,0
N	15	18,8	18,8	28,7
S	34	42,5	42,5	71,3
SS	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	3	3,8	3,8	5,0
N	23	28,7	28,7	33,8
S	32	40,0	40,0	73,8
SS	21	26,3	26,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	5	6,3	6,3	7,5
N	28	35,0	35,0	42,5
S	32	40,0	40,0	82,5
SS	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	



## VARIABEL X2

### X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	7	8,8	8,8	8,8
N	21	26,3	26,3	35,0
S	34	42,5	42,5	77,5
SS	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

### X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	11,3	11,3	11,3
N	26	32,5	32,5	43,8
S	31	38,8	38,8	82,5
SS	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

### X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,8	3,8	3,8
N	21	26,3	26,3	30,0
S	34	42,5	42,5	72,5
SS	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3,8	3,8	3,8
N	14	17,5	17,5	21,3
S	40	50,0	50,0	71,3
SS	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2,5	2,5	2,5
N	17	21,3	21,3	23,8
S	43	53,8	53,8	77,5
SS	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1,3	1,3	1,3
N	25	31,3	31,3	32,5
S	41	51,2	51,2	83,8
SS	13	16,3	16,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	6	7,5	7,5	8,8
N	20	25,0	25,0	33,8



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

S	29	36,3	36,3	70,0
SS	24	30,0	30,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,5	2,5	2,5
TS	3	3,8	3,8	6,3
N	12	15,0	15,0	21,3
S	42	52,5	52,5	73,8
SS	21	26,3	26,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**VARIABEL Y**

**Y.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	6	7,5	7,5	8,8
N	16	20,0	20,0	28,7
S	30	37,5	37,5	66,3
SS	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	10	12,5	12,5	13,8
N	19	23,8	23,8	37,5
S	25	31,3	31,3	68,8
SS	25	31,3	31,3	100,0

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Total	80	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	6	7,5	7,5	8,8
N	28	35,0	35,0	43,8
S	31	38,8	38,8	82,5
SS	14	17,5	17,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,5	2,5	2,5
TS	4	5,0	5,0	7,5
N	20	25,0	25,0	32,5
S	29	36,3	36,3	68,8
SS	25	31,3	31,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	11,3	11,3	11,3
N	18	22,5	22,5	33,8
S	31	38,8	38,8	72,5
SS	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.6**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	11	13,8	13,8	15,0
N	32	40,0	40,0	55,0
S	20	25,0	25,0	80,0
SS	16	20,0	20,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	5,0	5,0	5,0
N	22	27,5	27,5	32,5
S	42	52,5	52,5	85,0
SS	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	13,8	13,8	13,8
N	25	31,3	31,3	45,0
S	27	33,8	33,8	78,8
SS	17	21,3	21,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

UIN SUSKA RIAU

**Y.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,5	2,5	2,5
TS	9	11,3	11,3	13,8
N	29	36,3	36,3	50,0





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

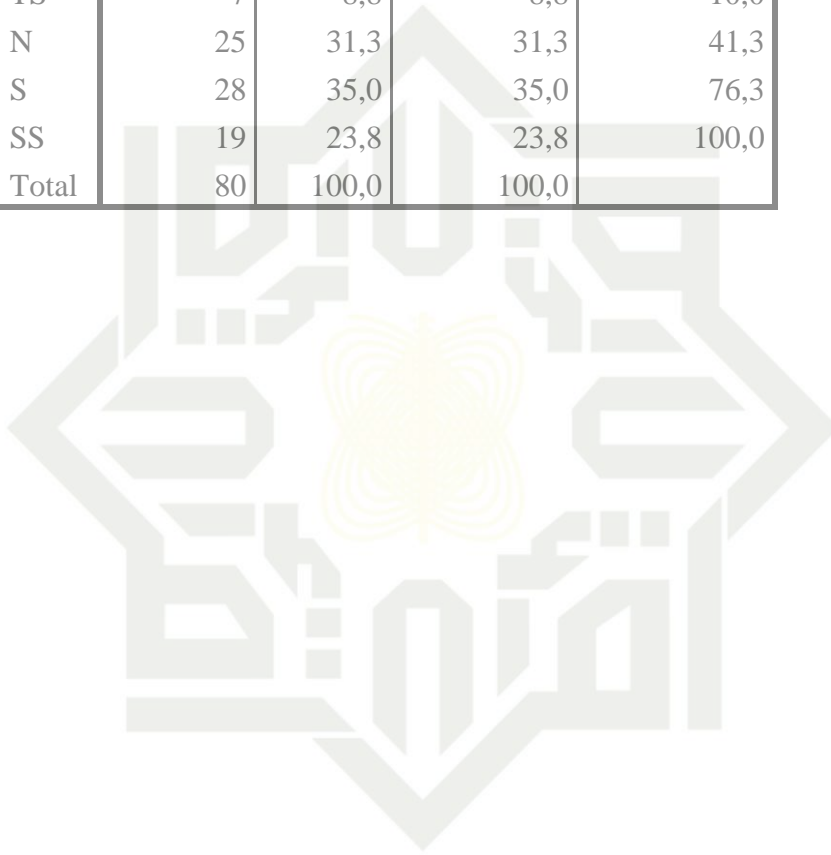
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

S	30	37,5	37,5	87,5
SS	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Y.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1,3	1,3	1,3
TS	7	8,8	8,8	10,0
N	25	31,3	31,3	41,3
S	28	35,0	35,0	76,3
SS	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	



UIN SUSKA RIAU

## UJI VALIDITAS

### VARIABEL X1

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL_ X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,637**	,381**	,633**	,447**	,597**	,804**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,637**	1	,502**	,570**	,457**	,554**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,381**	,502**	1	,609**	,363**	,357**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	,633**	,570**	,609**	1	,490**	,424**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	,447**	,457**	,363**	,490**	1	,483**	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.6	Pearson Correlation	,597**	,554**	,357**	,424**	,483**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL_	Pearson Correlation	,804**	,801**	,714**	,824**	,703**	,736**	1
X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

VARIABEL X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL_X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	,712**	,661**	,640**	,621**	,540**	,458**	,386**	,820**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	,712**	1	,590**	,518**	,529**	,548**	,442**	,327**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	,661**	,590**	1	,719**	,636**	,583**	,534**	,355**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	,640**	,518**	,719**	1	,636**	,671**	,468**	,435**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.5	Pearson Correlation	,621**	,529**	,636**	,636**	1	,643**	,415**	,518**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.6	Pearson Correlation	,540**	,548**	,583**	,671**	,643**	1	,331**	,310**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,003	,005	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

ng-Undang  
 agian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 ntuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 rugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 an dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2.7	Pearson Correlation	,458**	,442**	,534**	,468**	,415**	,331**	1	,647**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.8	Pearson Correlation	,386**	,327**	,355**	,435**	,518**	,310**	,647**	1	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,000	,000	,005	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL_X	Pearson Correlation	,820**	,765**	,823**	,818**	,800**	,732**	,721**	,660**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UIN SUSKA RIAU

## VARIABEL Y

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,719**	,537**	,631**	,593**	,462**	,696**	,538**	,534**	,451**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	,719**	1	,709**	,768**	,679**	,583**	,627**	,656**	,606**	,541**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	,537**	,709**	1	,631**	,681**	,573**	,541**	,592**	,647**	,544**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	,631**	,768**	,631**	1	,666**	,562**	,618**	,532**	,571**	,557**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.5	Pearson Correlation	,593**	,679**	,681**	,666**	1	,624**	,565**	,550**	,704**	,676**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.6	Pearson Correlation	,462**	,583**	,573**	,562**	,624**	1	,607**	,629**	,655**	,573**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.7	Pearson Correlation	,696**	,627**	,541**	,618**	,565**	,607**	1	,687**	,570**	,527**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.8	Pearson Correlation	,538**	,656**	,592**	,532**	,550**	,629**	,687**	1	,635**	,515**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.9	Pearson Correlation	,534**	,606**	,647**	,571**	,704**	,655**	,570**	,635**	1	,716**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.10	Pearson Correlation	,451**	,541**	,544**	,557**	,676**	,573**	,527**	,515**	,716**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL_	Pearson Correlation	,766**	,862**	,803**	,816**	,840**	,781**	,792**	,787**	,826**	,760**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## UJI RELIABILITAS

### VARIABEL X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	6

### VARIABEL X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	8

### VARIABEL Y

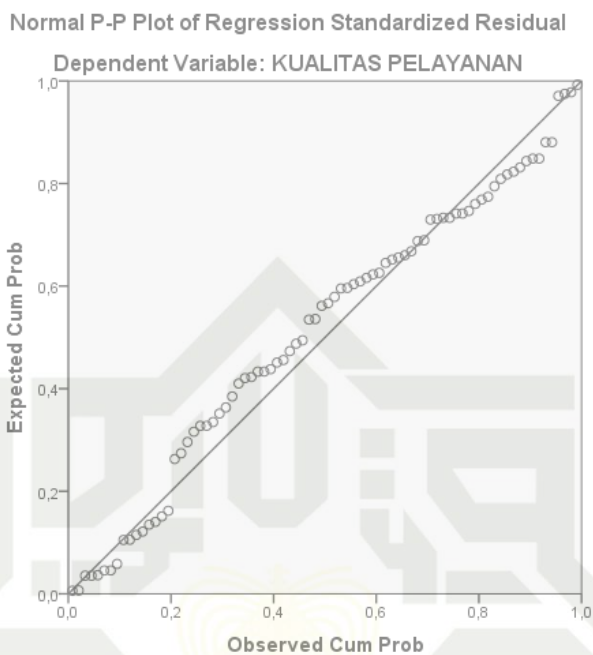
#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	10

UIN SUSKA RIAU

## UJI ASUMSI KLASIK

### UJI NORMALITAS



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,000000
	Std. Deviation	5,28104132
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,084
	Positive	,073
	Negative	-,084
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,870	3,745		,766	,446		
	KOMPETENSI KERJA	,380	,221	,366	3,864	,000	,416	2,405
	SEMANGAT KERJA	,826	,181	,554	4,565	,000	,416	2,405

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

## UJI AUTOKORELASI

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,784 <sup>a</sup>	,615	,515	5,34919	1,371

a. Predictors: (Constant), SEMANGAT KERJA, KOMPETENSI KERJA

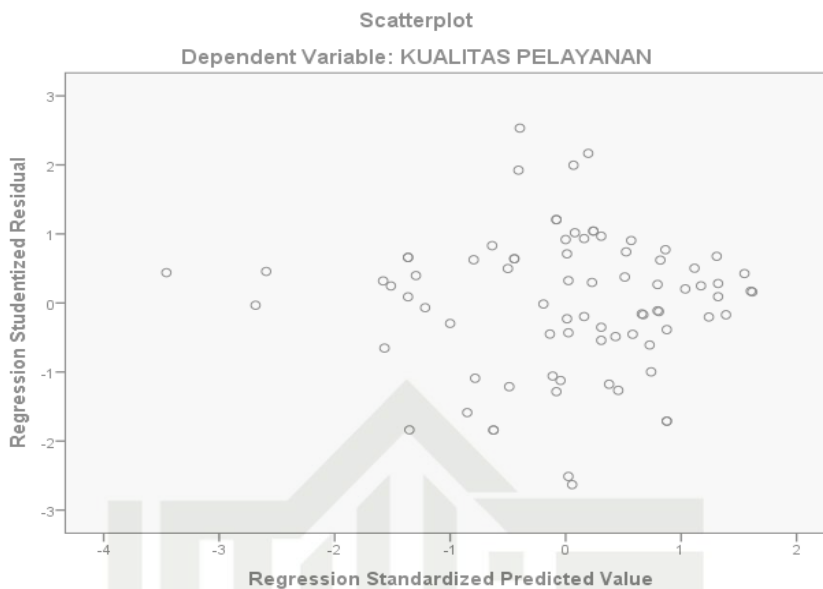
b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,870	3,745		,766	,446
	KOMPETENSI KERJA	,380	,221	,366	3,864	,000
	SEMANGAT KERJA	,826	,181	,554	4,565	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

### UJI HIPOTESIS

#### UJI PARSIAL

#### Coefficients<sup>a</sup>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,870	3,745		,766	,446
	KOMPETENSI KERJA	,380	,221	,366	3,864	,000
	SEMANGAT KERJA	,826	,181	,554	4,565	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

### UJI SIMULTAN ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2460,938	2	1230,469	43,003	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2203,262	77	28,614		
	Total	4664,200	79			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), SEMANGAT KERJA, KOMPETENSI KERJA

### UJI KOEFISIEN DETERMINASI

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 <sup>a</sup>	,615	,515	5,34919

a. Predictors: (Constant), SEMANGAT KERJA, KOMPETENSI KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN



## BIOGRAFI PENULIS



**Nia Islami Syafitri, yang akrab dipanggil Nia,** kelahiran Bangkinang, 27 Juli 1999. Beralamat di Desa Salo, Kecamatan Salo, Kabupaten Kampar, Riau. Merupakan anak kedua dari Bapak Syafrianto, dan Ibu Linda Wati dari tiga saudara. Abang bernama Giant father Fadhillah dan Adik bernama Atika Az-zahra.

Penulis memulai jenjang pendidikan di TK PERTIWI Bangkinang pada tahun 2004-2005, kemudian Sekolah Dasar pada tahun 2005-2011 di SD Negeri 011 Teladan Bangkinang. Melanjutkan ke Pondok Pesantren Daarun Nahdhah Thawalib Bangkinang 2011-2014, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di Pondok Pesantren daarun Nahdhah Thawalib Bangkinang pada tahun 2014-2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil program studi S1 Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Penulis melakukan penelitian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”. Pada tanggal 14 April 2021 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal dan pada tanggal 22 Desember 2021 penulis mengikuti ujian Oral Comprehensive di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan “LULUS” sebagai Sarjana Ekonomi (SE).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.