

# Pengaruh teknologi informasi, budaya organisasi, kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan satuan penyelenggara administrasi SIM (SATPAS) Jakarta Barat = The influence of information technology, organizational culture, human resources competency toward quality of service on West Jakarta SATPAS

Prayoga Angga Widyatama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467558&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Kurang optimalnya kualitas pelayanan di Satpas Jakarta Barat terjadi karena banyak faktor yang berpotensi mempengaruhinya. Teknologi informasi, budaya organisasi, dan kompetensi sumberdaya manusia merupakan tiga diantara banyak faktor yang menarik untuk diangkat dalam penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh teknologi informasi, budaya organisasi, kompetensi sumberdaya manusia terhadap kualitas pelayanan Satpas Jakarta Barat.

Teknologi informasi, budaya organisasi, kompetensi sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan merupakan variabel pokok dalam penelitian. Pengukuran variabel dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 149 personil Satpas Jakarta Barat, yang dipilih melalui metode convenience sampling, dimana anggota yang sedang melaksanakan tugas, diminta untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Analisis data dengan menggunakan structural equation modeling (SEM) dengan metode alternatif partial least square (PLS), dimana tidak diperlukan uji asumsi klasik.

Penelitian menghasilkan temuan bahwa: a) Dimensi tangible merupakan dimensi yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kualitas pelayanan Satpas Jakarta Barat; b) Dimensi kompetensi menggunakan word processing merupakan dimensi yang paling kuat pengaruhnya pada penggunaan informasi teknologi di Satpas Jakarta Barat; c) Dimensi pemanfaatan teknologi informasi merupakan dimensi yang berpengaruh kuat terhadap penggunaan teknologi di Satpas Jakarta Barat; d) Karakteristik budaya organisasi yang memberikan pengaruh paling besar terhadap budaya organisasi di Satpas Jakarta Barat adalah dimensi penekanan pada strategi yang memiliki karakteristik memberikan penekanan kepada usaha untuk memperoleh sumberdaya baru, menciptakan tangtangan baru atau berusaha mencoba sesuatu yang baru.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Satpas Jakarta Barat dapat dilakukan dengan peningkatan terhadap

dimensi pelayanan tangible dan peningkatan kompetensi anggota Kepolisian dalam bidang teknologi informasi secara bersama-sama.

<hr>

<b>ABSTRACT</b><br>

Less optimal quality of service in Satpas West Jakarta occurred because many factors that potentially influence it. Information technology, organizational culture, and human resource competence are three of the many interesting factors to be raised in research. This study aims to analyze the magnitude of the influence of information technology, organizational culture, human resource competence to service quality Satpas West Jakarta.

<br><br>

Information technology, organizational culture, human resources competence and service quality are the main variables in the research.

Measurement of variables was done by distributing questionnaires to 149 personnel of Satpas West Jakarta, selected through convenience sampling method, in which the members who were carrying out the task, were asked to participate in the questionnaire filling. Data analysis using structural equation modeling (SEM) with alternative partial least square method (PLS), where no classical assumption test is required.

<br><br>

The research resulted in the finding that: a) Tangible dimension is the dimension which has the most influence to the quality of service of West Jakarta Satpas; b) The competence dimension using word processing is the most powerful dimension of influence on the use of technological information in Satpas West Jakarta; c) Dimensions of the use of information technology is a dimension that strongly influences the use of technology in Satpas West Jakarta; d) The characteristics of organizational culture that have the greatest impact on organizational culture in the Satpas of West Jakarta is the dimension of emphasis on strategies that have the characteristics of emphasizing the effort to acquire new resources, creating new ones or trying to try something new.

<br><br>

Based on the findings of this research, to improve the quality of service in Satpas West Jakarta can be done by increasing the tangible service dimension and increasing the competence of Police members in the field of information technology together.