

# Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Bhabinkamtibas serta Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Hukum Polres Serang Kota = The Influence of Bhabinkamtibas Competency and Motivation, Use of Information Technology on The Quality of Services at Polres Serang Kota.

Sihotang, Ali Rahman Cipta P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506367&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Bhabinkamtibas dihadirkan di setiap desa/kelurahan sebagai mitra masyarakat, saling berpartisipasi dalam memelihara kamtibmas sehingga lebih cepat dalam mengidentifikasi permasalahan gangguan kamtibmas. Penting bagi Bhabinkamtibas untuk memiliki kompetensi di bidang pemeliharaan Kamtibmas untuk mendukung sistem kerja dan pengambilan keputusan. Selain kompetensinya, pemberian tunjangan dan penghargaan award kepada Bhabinkamtibas yang berprestasi tentunya akan meningkatkan motivasi Bhabinkamtibas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di desa/kelurahan binaannya masing-masing. Sebagai pelayan masyarakat, Polri pun berkewajiban untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Ebantani merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dihadirkan Polres Serang Kota untuk dapat mempercepat pelayanan Bhabinkamtibas di seluruh desa/kelurahan di wilayah hukum Polres Serang Kota. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan Bhabinkamtibas di Wilayah Hukum Polres Serang Kota semakin baik. Dari uraian tersebut, maka tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi Bhabinkamtibas terhadap kualitas pelayanan, menganalisis pengaruh motivasi Bhabinkamtibas terhadap kualitas pelayanan, menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan serta menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi dan pemanfaatan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di wilayah hukum Polres Serang Kota. Pendekatan yang digunakan pada tesis ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Sampel yang digunakan berjumlah 48 Bhabinkamtibas yang dibekali dengan aplikasi Ebantani. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan uji instrumen, uji persyaratan data, analisis dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kompetensi dan motivasi Bhabinkamtibas serta pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah hukum Polres Serang Kota.

.....Bhabinkamtibas is presented in every village as a community partner, participates in each other in maintaining Kamtibmas so that it is faster in identifying problems of kamtibmas disruption. It is important for Bhabinkamtibas to have competence in the field of maintaining Kamtibmas to support work systems and decision making. In addition to his competence, the awarding of awards and awards to Bhabinkamtibas with achievements will certainly increase the motivation of Bhabinkamtibas in providing excellent service to the communities in their respective fostered villages/kelurahan. As a public servant, the National Police is also obliged to improve its services to the community. Ebantani is an information technology-based innovation presented by Serang Kota Police to be able to accelerate

Bhabinkamtibmas services in all villages/sub-districts in the Serang Kota Police jurisdiction. It is hoped that the quality of services provided by Bhabinkamtibmas in the Serang Kota District Police Legal Region will improve. From the description, the purpose of this research is to analyze the effect of Bhabinkamtibmas competence on service quality, analyze the influence of Bhabinkamtibmas motivation on service quality, analyze the effect of using information technology on service quality and analyze the effect of competence, motivation and utilization of information technology together on quality of service in the Serang City Police Resort jurisdiction. The approach used in this thesis is quantitative survey method. The samples used were 48 Bhabinkamtibmas which were equipped with Ebantani applications. Data collection techniques by distributing questionnaires. Data analysis techniques using the instrument test, test data requirements, analysis and hypothesis testing. Based on the research findings and discussion, it can be concluded that competence influences service quality, the use of information technology influences service quality, motivation influences service quality, competence and motivation of Bhabinkamtibmas and the use of information technology influences service quality in the Serang Kota Police jurisdiction.