Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Analisis Pengaruh Implementasi Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Oleh Satuan Lalu Lintas Polrestabes Palembang

Febry Valentino Pardede

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=58703&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel komunikasi, variabel sumber daya, variabel disposisi, dan variabel struktur birokrasi dari implementasi kebijakan protokol kesehatan pada masa pandemi COVID-19 terhadap kualitas pelayanan SIM oleh Satlantas Polrestabes Palembang secara parsial dan simultan.
Kepustakaan konseptual yang digunakan dala penelitian ini antara lain teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III yang dikenal dengan istilah Direct and Indirect Impact on Implementation dan teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, dkk . dengan model yang dinamakan service quality gap. Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dengan metode pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh responden dan data sekunder yang diperoleh dari Satuan Lalu Lintas Polrestabes Palembang sebagai data pelengkap.
Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel Komunikasi (X1) yang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan SIM (Y), sedangkan variabel bebas (independent variable) lainnya, yakni variabel Sumber Daya (X2), Disposisi (X3), dan Struktur Birokrasi (X4), tidak berpengaruh secara signifikan. Secara simultan, tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari Komunikasi (X1), Sumber Daya (X2), Disposisi (X3), dan Birokrasi (X4) terhadap Kualitas Pelayanan SIM (Y). Kemudian, dengan nilai Koefisien Determinasi (KD) sebesar 0,069 atau 6,9%. Hal ini berarti bahwa variabel bebas (independent variable), yakni variabel Komunikasi (X1), Sumber Daya (X2), Disposisi (X3), dan Struktur Birokrasi (X4), secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan SIM (Y) sebesar 6,9%, sedangkan sisanya sebesar 93,1% merupakan pengaruh faktor lain di luar penelitian ini.