

## ABSTRAK

### **Sari Salamah Silviani (208800080), Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Di Satuan Lalulintas Polres Garut**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata. Penelitian ini dilatar belakangi adanya permasalahan mengenai kinerja kepolisian pada kantor Satlantas Polres Garut masih rendah, adanya indikasi masalah masih ada tindak diskriminatif, transparansi, tepat waktu, akuntabilitas. Penulis menduga hal tersebut terjadi karena pelaksanaan pelayanan prima oleh Satlantas Polres Garut yang dirasakan belum cukup efektif sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap konsumen.

Untuk mengukur pelayanan prima pada kantor Satuan Lalulintas Garut, penulis menggunakan teori *dwiyanto indiahono* yaitu, pelayanan prima yang memiliki ciri kualitas Prima Transparansi, Kesamaan hak, Akuntabilitas.. Sedangkan untuk mengukur kinerja pegawai menggunakan teori Mangkunegara yaitu kualitas, kuantitas dan tanggung jawab.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui : (1) Seberapa besar pengaruh tepat waktu dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian. (2) Seberapa besar pengaruh akuntabilitas dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian. (3) Seberapa besar pengaruh transparansi dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian. (4) Seberapa besar pengaruh tidak diskriminatif dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian. (5) Seberapa besar pengaruh bersamaan antara tepat waktu, akuntabilitas, transparansi dan tidak diskriminatif dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksplanasi dengan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (angket). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling Jenuh* dengan 35 responden dari 35 populasi. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah korelasi dan regresi.

Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa *tepat waktu* (ketepatan) berpengaruh terhadap kinerja cukup kuat sebesar 18,01%, *akuntabilitasn* (pertanggungjawaban) berpengaruh cukup kuat sebesar 17,00%, *transparansi* (keterbukaan) berpengaruh cukup sebesar 15,93% dan *tidak diskriminatif* (kesamaan hak) sangat kuat sebesar 19,59% yang kemudian secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut dengan besaran 0.585 dan F hitung sebesar 3,90. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.342 yang berarti 34,2% perubahan kinerja oleh pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 65.77% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kinerja

## ABSTRACT

### **Sari Silviani Salamah (208800080), Effect on Performance Excellent Service Employees In Garut police Traffic Unit**

Service is an activity or series of activities that are not visible. The background of this research is the issue of the performance of the police in Garut District Police Office Traffic Unit is still low, an indication of the problem is still there follow diskriminatif, transparency, timely, accountability. I suspect it was due to the implementation of excellent service by Garut Police Traffic Unit is felt not quite effective in accordance with what is expected by each consumer.

To measure the excellent service at the office of the Traffic Unit Garut, the author uses the theory indiahono Dwiyanto, excellent service which has the characteristics of quality Prima Transparency, Equal rights, accountability .. Meanwhile, to measure the performance of employees using Mangkunagara theory that the quality, quantity and responsibilities.

This study was conducted to determine: (1) How much influence timely in the context of excellent service to the performance of the police. (2) How much influence accountability in the context of the performance kepoisian excellent service. (3) How much influence transparency in the context of excellent service to the performance of the police. (4) How much influence does not discriminate in the context of excellent service to the performance of the police. (5) How much influence does the exact same time, accountability, transparency and non-discrimination in the context of excellent service to the performance of the police in Garut police Traffic Unit.

The method used in this research is explanatory research methods with quantitative research approaches to data collection techniques through library research and field studies (questionnaire). Using sampling techniques Sampling Saturated with 35 respondents from 35 populations. Data processing techniques used were correlation and regression.

By using correlation and regression methods can be concluded that the right time (accuracy) is quite strong influence on the performance of 18.01%, akuntabilitasn (accountability) impact strong enough 17.00%, transparency (openness) has enough of 15.93% and non-discrimination (equal rights) is very strong at 19.59% which is then simultaneously affect the performance of the police in Garut Police Traffic Unit with the magnitude of 0.585 and F count of 3.90. The resulting coefficient of determination is equal to 0.342, which means 34.2% change in performance by excellent service, while the remaining 65.77% is explained by other variables not included in this study

Keywords: Service Excellence, Performance