

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Polda Lampung

Kepolisian Daerah (Polda) Lampung berawal dari jaman kemerdekaan Republik Indonesia, Polri dengan nama Keresidenan Lampung dirintis oleh Kopol Cik Agus. Seiring dengan berjalannya waktu pada tanggal 17 Juni 1969 Keresidenan Lampung berubah menjadi Kowil Lampung dan berada di bawah Kodak VI Sumbagsel. Pada tanggal 10 September 1996 menjadi Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung Tipe C, 21 Oktober 1999 menjadi Polda Tipe A.

Seiring waktu, Polda Lampung mengalami berbagai perkembangan, baik dari segi jumlah personel maupun fasilitas pendukung. Penambahan sektor dan Polres di berbagai kabupaten/kota dilakukan untuk menjangkau seluruh masyarakat hingga ke pelosok daerah. Polres pertama yang terbentuk di bawah Polda Lampung meliputi Kota Bandar Lampung, Lampung Selatan, dan Lampung Tengah.

Memasuki era modernisasi, Polda Lampung aktif mengadopsi teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu inisiatif penting adalah penerapan sistem digital dalam berbagai aspek kepolisian, termasuk pelayanan SIM, SKCK, dan pengawasan lalu lintas. Selain itu, program-program berbasis masyarakat seperti *polmas* (polisi masyarakat) terus dikembangkan untuk memperkuat hubungan polisi dengan warga. Polda Lampung memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan di wilayah yang strategis karena posisinya sebagai gerbang Pulau Sumatera. Wilayah

Lampung yang mencakup Pelabuhan Bakauheni juga menjadikan Polda Lampung memiliki peran penting dalam pengawasan jalur transportasi laut dan darat.

4.1.2 Visi dan Misi Polda Lampung

Visi Polda Lampung

Terwujudnya Kepolisian Daerah Lampung yang profesional, modern, dan terpercaya dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat guna mendukung terciptanya keamanan dan ketertiban di wilayah Lampung

Misi Polda Lampung

1. Melindungi, yakni:

Meningkatkan upaya pencegahan dari gangguan kamtibmas, guna mewujudkan tata kehidupan masyarakat, pemerintah dan segenap sumber daya provinsi Lampung yang terbebas dari gangguan kamtibmas.

2. Mengayomi, yakni:

Memberikan jaminan terhadap kehidupan masyarakat Lampung dengan meningkatkan kesadaran hukum dan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan daya dukung dan kerja sama untuk mengantisipasi segala bentuk gangguan kamtibmas;

3. Melayani, yakni:

membantu masyarakat untuk memperoleh pelayanan kepolisian, baik dalam penegakan hukum maupun layanan dasar publik yang profesional dan berkeadilan

Bidang Usaha/Kegiatan utama Institusi

Kegiatan utama dari Polda Lampung (Kepolisian Daerah Lampung) mencakup tugas-tugas kepolisian di wilayah Provinsi Lampung, yang berfokus pada:

1. Penegakan Hukum

Menegakkan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk menangani tindak pidana, memberantas kejahatan, dan memproses pelanggaran hukum.

2. Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas)

Menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat, seperti mengelola demonstrasi, mengatasi konflik sosial, serta memastikan ketertiban umum.

3. Pelindungan, Pengayoman, dan Pelayanan kepada Masyarakat

Melayani masyarakat melalui berbagai fungsi kepolisian, termasuk memberikan perlindungan terhadap ancaman dan memberikan pelayanan administratif (seperti pengurusan SIM, SKCK, dll.).

4. Pembinaan Masyarakat

Membangun kesadaran hukum masyarakat dan menjalin hubungan kemitraan melalui pendekatan preventif seperti penyuluhan hukum dan program keamanan berbasis komunitas.

5. Pengelolaan Lalu Lintas

Mengatur, mengawasi, dan mengelola lalu lintas di jalan raya, termasuk mengurangi angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas.

6. Penanggulangan Kejahatan dan Bencana

Melakukan langkah-langkah cepat dalam menangani kasus-kasus darurat, termasuk tindak kejahatan, bencana alam, dan keadaan darurat lainnya

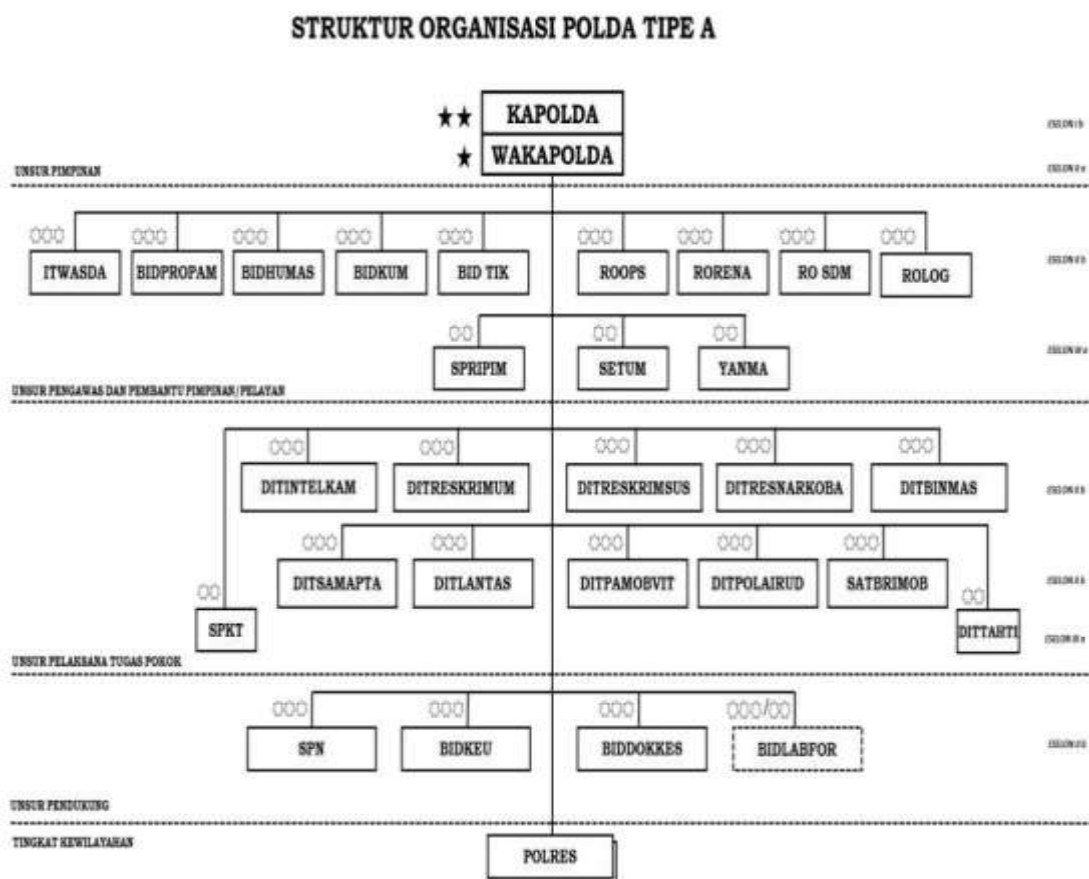
7. Pengembangan Personel Polri

Melakukan Daya Tanggap, evaluasi, dan pengembangan karier personel Polri untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kinerja organisasi.

Lokasi Penelitian

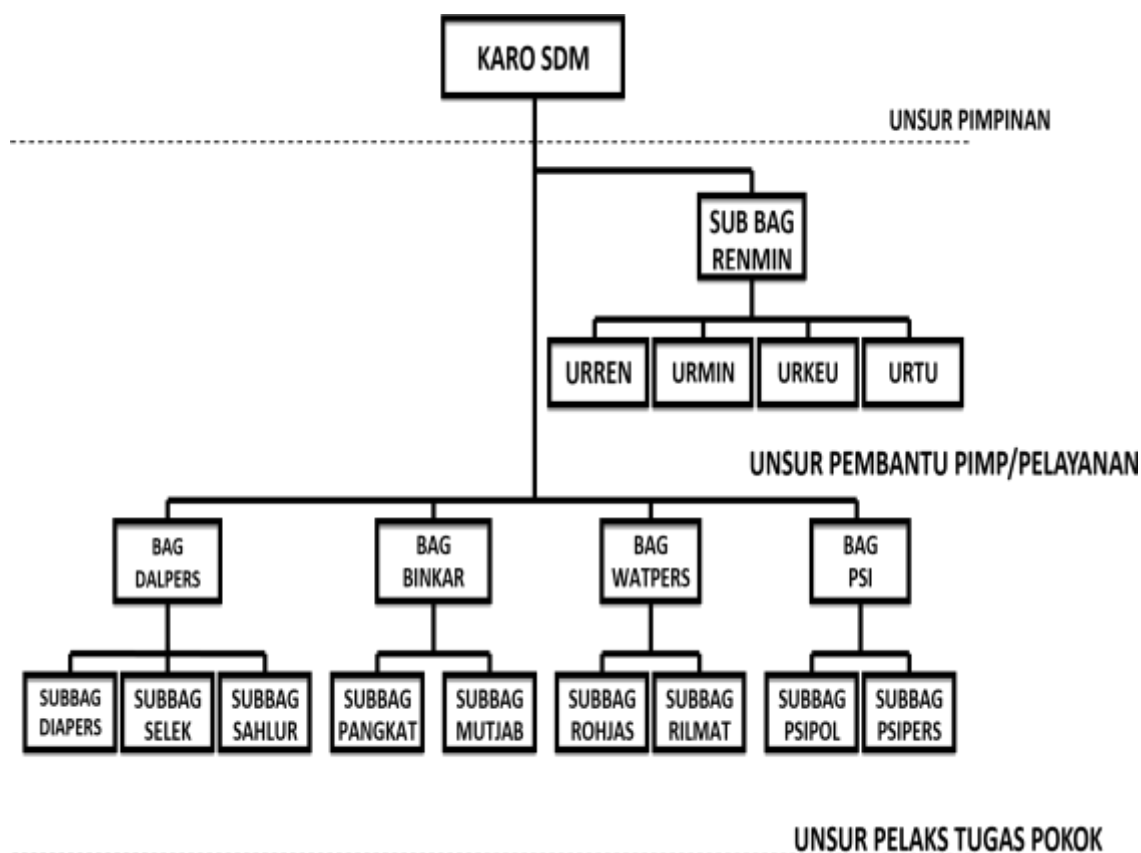
Polda Lampung terletak di lokasi yang sangat strategis, dipusat kota Bandar Lampung. Tepatnya di Jl. Terusan Ryacudu, Way Huwi, Kec. Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35131

4.1.3 Struktur Organisasi Polda Lampung



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polda Lampung

4.1.4 Struktur Organisasi Biro SDM Polda Lampung



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Biro SDM Polda Lampung

4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung

Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang sumber daya manusia pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda.

Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung bertugas menyelenggarakan fungsi manajemen di bidang pembinaan sumber daya manusia, perawatan dan peningkatan kesejahteraan personel, penyelenggaraan fungsi psikologi kepolisian dan psikologi personel, serta penilaian Empati di lingkungan Polda.

Dalam melaksanakan tugas, Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung menyelenggarakan fungsi:

1. penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan dan pembinaan manajemen personel dan logistik, administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan;
2. perencanaan dan pengadministrasian bidang SDM kepolisian;
3. pembinaan manajemen personel yang meliputi penyediaan, seleksi, pemisahan, dan penyaluran personel, serta pembinaan PNS Polri;
4. pembinaan karier meliputi asesmen, mutasi, pengangkatan dan pemberhentian dalam jabatan serta kepangkatan; dan pembinaan fungsi psikologi, yang meliputi psikologi kepolisian dan psikologi personel.

Kabag Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung Bertugas:

Melaksanakan Koordinasi di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung, memberikan arahan dan petunjuk, penyeleksi akhir surat yang masuk sebelum di paraf dan diajukan ke pimpinan, koordinasi ke Polres Jajaran tentang keadaan, kebutuhan dan pengembangan pendidikan personel, pembinaan, perawatan dan administrasi personel, Daya Tanggap, administrasi Sarpras.

Adapun Kabag Sumber Daya Manusia dibantu oleh beberapa Subbag diantaranya adalah :

- Subbagian Pembinaan Karir (Subbagbinkar)

Subbagbinkar bertugas membina dan melaksanakan manajemen pembinaan karier personel, yang meliputi pelaksanaan asesmen, mutasi, pengangkatan, dan pemberhentian dalam jabatan serta kepangkatan. Dalam menyelenggarakan tugasnya. Subbagbinkar menyelenggarakan fungsi:

1. Pembinaan karier personel proses Usulan Kenaikan Pangkat (UKP) untuk anggota Polri dan Ujian Dinas Kenaikan Pangkat (UDKP) untuk PNS Polri, serta penyempurnaan pangkat SAG;
 2. Pembinaan karier personel meliputi mutasi, pengangkatan, dan pemberhentian dalam jabatan;
 3. Pembinaan dan pengembangan Empati personel melalui pendekatan manajemen SDM;
 4. Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan pembinaan personel.
- Subbagian Perawatan Personel (Subbagwatpers)
- Subbagwatpers bertugas membina dan melaksanakan manajemen pembinaan kesejahteraan, yang meliputi penyelenggaraan pembinaan rohani, jasmani, dan mental, termasuk upaya peningkatan kesejahteraan moral dan materiil personel; dan membantu pengembangan museum dan kesejarahan Polri.
- Dalam melaksanakan tugasnya, Bagwatpers menyelenggarakan fungsi:
1. Pelaksanaan kegiatan pembinaan dan penyelenggaraan manajemen kesejahteraan personel;
 2. Pelaksanaan kegiatan pengembangan museum dan kesejarahan Polri.
 3. pelayanan kegiatan proses administrasi penerbitan pengesahan dan penyaluran pengakhiran dinas bagi anggota dan PNS Polri.
- Subbagian Pengendalian Personel (Subbagdalpers)
- Subbagdalpers bertugas membina dan menyelenggarakan manajemen pengendalian personel, yang meliputi penyelenggaraan penyediaan, seleksi, pemisahan, dan

penyaluran personel. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Subbagadpers menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan rencana kegiatan seleksi penerimaan pendidikan pembentukan Brigadir, PNS Polri, dan Perwira meliputi Akademi Kepolisian (Akpola) dan Perwira Polri Sumber Sarjana (PPSS), dan Sekolah Pembentukan Perwira (Setukpa);
2. Penyelenggaraan kegiatan seleksi penerimaan pendidikan pengembangan, antara lain pendidikan Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah (Sespimmen), Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK), Sekolah Staf dan Pimpinan Pertama (Sespimpa), serta pendaftaran Sekolah Staf dan Pimpinan Tinggi (Sespimti) dan Lembaga Pertahanan Nasional (Lemhannas);
3. Pelaksanaan seleksi dan penerimaan Sekolah Alih Golongan (SAG);

4.2 Analisis dan Pembahasan

Pembahasan dalam Tesis ini akan difokuskan pada empat pokok bahasan yang meliputi pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap tingkat Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian

4.2.1.1 Deskripsi Responden Menurut Usia

Usia merupakan hal yang penting, karena usia seseorang akan dapat mempengaruhi penilaiannya terhadap suatu obyek. Adapun deskripsi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	25 s/d 30 tahun	7	23,3%
2.	31 s/d 35 tahun	11	36,7%
3.	36 s/d 30 tahun	9	30,0%
4.	Lebih dari 30 tahun	3	10,0%
Total		30	100%

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang 25 s/d 30 tahun sebanyak 7 orang (23,3%), responden yang berusia 31 s/d 35 tahun sebanyak 11 orang (36,7%), responden yang berusia 36 s/d 30 tahun sebanyak 9 orang (30,0%), dan responden yang berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 3 orang (10,0%).

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rata-rata usia personil yang menjadi responden dalam penelitian ini masih pada masa produktif, sehingga responden dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman yang dimiliki.

4.2.1.2 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang dapat dijadikan landasan bagi perkembangan wawasan berpikir. Faktor yang paling mempengaruhi pendapat seseorang adalah proses belajar, baik melalui jenjang pendidikan maupun melalui pengalaman. Karena itu semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang makin besar pula pengaruhnya terhadap persepsi seseorang dalam menilai suatu obyek. Adapun deskripsi responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	SMA	9	30,0%
2.	D3	6	20,0%
3.	S1	10	33,3%
4.	S2	5	16,7%
Total		30	100%

Sumber : Data diolah, 2025

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 9 orang (30%), kemudian disusul dengan pendidikan Sarjana (S1) 10 orang (33,3%) sedangkan responden yang berpendidikan D3 ada 6 orang (20%) serta yang berpendidikan Magister (S2) sebanyak 5 orang (16,7%).

Berdasarkan keterangan, di atas, dapat dikemukakan bahwa sebagian besar responden yaitu Sekolah Menengah Atas (S1) yaitu sebanyak 10 orang (33,3%), kemudian disusul dengan pendidikan Sarjana (SMA) 9 orang (30%). Dengan demikian banyaknya responden yang telah menempuh jalur pendidikan sarjana ini diharapkan memberikan penilaian yang obyektif terhadap penelitian.

4.2.1.3 Deskripsi Responden Menurut Lamanya Bertugas

Faktor waktu atau lamanya seseorang bertugas di suatu instansi akan sangat mempengaruhi penilaiannya terhadap suatu pekerjaannya dan menguasai pekerjaannya dengan mengenal seluk beluk permasalahan dalam pekerjaannya. Adapun deskripsi responden menurut lamanya bertugas dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Lamanya Bertugas

No	Keterangan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1.	1 s/d 2 tahun	6	20%
2.	2 s/d 3 tahun	9	30%
3.	4 s/d 5 tahun	12	30%
4.	lebih dari 5 tahun	3	10%
Total		30	100%

Sumber : Data diolah, 2025

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah personil yang menjadi responden dalam penelitian ini yang telah bertugas di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung yakni pada kisaran 1 - 2 tahun bertugas berjumlah 6 orang (20%), 2-3 tahun berjumlah 9 orang (30%), 4-5 tahun sebanyak 12 orang (30%) serta sebanyak 3 orang (10%) telah lebih dari 5 tahun bertugas. Bahwa mayoritas personil Polda Lampung telah bekerja cukup lama maka diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel X₁, X₂, X₃, X₄ dan Y

4.2.2.1 Uji Validitas

Suatu skala validitas disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain validitas ini adalah sebuah fungsi yang menunjukkan seberapa baik dimensi dan elemen sebuah variabel dengan indikator-indikator nya telah diukur. Pengujian validitas instrumen pertanyaan menggunakan 10 (sepuluh) sampel uji coba soal pertanyaan setiap variabelnya.

Hasil perhitungan menggunakan SPSS V.21 diperoleh hasil nilai korelasi *product moment* sebagai berikut :

a. Keandalan (X₁)

Hasil perhitungan menunjukan bahwa seluruh indikator untuk variabel X₁ adalah lebih besar dari r table, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keandalan (X₁)

Variabel	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Keandalan (X ₁)	Soal 1	0,685	0.361	Valid
	Soal 2	0,611	0.361	Valid
	Soal 3	0,429	0.361	Valid
	Soal 4	0,431	0.361	Valid
	Soal 5	0,747	0.361	Valid
	Soal 6	0,847	0.361	Valid
	Soal 7	0,826	0.361	Valid
	Soal 8	0,849	0.361	Valid
	Soal 9	0,792	0.361	Valid
	Soal 10	0,805	0.361	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS v.21

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variable Keandalan dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

b. Daya Tanggap (X₂)

Hasil perhitungan menunjukan bahwa seluruh indikator untuk variabel Daya Tanggap adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tanggap (X₂)

Variabel	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Keandalan (X ₁)	Soal 1	0,936	0.361	Valid
	Soal 2	0,907	0.361	Valid
	Soal 3	0,905	0.361	Valid
	Soal 4	0,884	0.361	Valid
	Soal 5	0,885	0.361	Valid
	Soal 6	0,951	0.361	Valid
	Soal 7	0,810	0.361	Valid
	Soal 8	0,854	0.361	Valid
	Soal 9	0,767	0.361	Valid
	Soal 10	0,799	0.361	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS v.21

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variabel Daya Tanggap dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

c. Jaminan (X₃)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indikator untuk variabel Jaminan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Jaminan (X₃)

Variabel	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja (Y)	Soal 1	0,927	0.361	Valid
	Soal 2	0,736	0.361	Valid
	Soal 3	0,775	0.361	Valid
	Soal 4	0,833	0.361	Valid
	Soal 5	0,841	0.361	Valid
	Soal 6	0,881	0.361	Valid
	Soal 7	0,800	0.361	Valid
	Soal 8	0,802	0.361	Valid
	Soal 9	0,783	0.361	Valid
	Soal 10	0,895	0.361	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS v.21

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variabel Jaminan dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

d. Empati (X₄)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indikator untuk variabel Daya Tanggap adalah sebagai berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Empati (X₄)

Variabel	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Jaminan (X ₃)	Soal 1	0,943	0.361	Valid
	Soal 2	0,910	0.361	Valid
	Soal 3	0,904	0.361	Valid
	Soal 4	0,886	0.361	Valid
	Soal 5	0,853	0.361	Valid
	Soal 6	0,868	0.361	Valid
	Soal 7	0,785	0.361	Valid
	Soal 8	0,597	0.361	Valid
	Soal 9	0,832	0.361	Valid
	Soal 10	0,903	0.361	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS v.21

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variable Empati dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

e. Kinerja (Y)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indikator untuk variabel Kinerja adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y)

Variabel	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja (Y)	Soal 1	0,842	0.361	Valid
	Soal 2	0,830	0.361	Valid
	Soal 3	0,875	0.361	Valid
	Soal 4	0,888	0.361	Valid
	Soal 5	0,830	0.361	Valid
	Soal 6	0,850	0.361	Valid
	Soal 7	0,955	0.361	Valid
	Soal 8	0,798	0.361	Valid
	Soal 9	0,534	0.361	Valid
	Soal 10	0,889	0.361	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS v.21

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variable Kinerja dinyatakan valid dan dapat

dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

4.2.3 Uji Reabilitas

a. Keandalan (X_1)

Output SPSS V.21 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 4.9 Nilai Koefisien Alpha Cronbach

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,911	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,911 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

b. Daya Tanggap (X_2)

Output SPSS V.21 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 4.10 Nilai Koefisien Alpha Cronbach

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,960	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,960 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

c. Jaminan (X_3)

Output SPSS V.21 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 4.11 Nilai Koefisien *Alpha Cronbach*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,924	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,924 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

d. Empati (X₄)

Output SPSS V.21 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 4.12 Nilai Koefisien *Alpha Cronbach*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,951 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

e. Kinerja (Y)

Output SPSS V.21 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

Tabel 4.13 Nilai Koefisien *Alpha Cronbach*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,938 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan

sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

4.2.4 Analisis Kualitatif

Analisis ini merupakan analisis data kualitatif yang berupa uraian data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang kemudian akan dikemukakan dalam bentuk tabel beserta penyelesaiannya. Dalam menganalisa data lapangan dipergunakan analisis kualitatif, data yang berhasil dikumpulkan tersebut selanjutnya akan digolongkan dan disajikan dalam bentuk tabel beserta penguraian dan penyelesaiannya.

Cara penggolongan data pada tabel tersebut dengan menggunakan rumus interval (Sutrisno Hadi, 2006). Rumus Interval kelas sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{k}$$

I = Interval kelas dari Total Skor
 N T = Nilai tertinggi dari Total Skor
 N R = Nilai terendah dari Total Skor
 K = Jumlah Kategori Alternatif Jawaban

Penilaian variabel dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner untuk variabel X_1, X_2, X_3, X_4 yang terdiri dari masing-masing variabel 10 pertanyaan dan Y dengan 10 pertanyaan maka akan menghasilkan Interval kelas sebagai berikut:

X_1, X_2, X_3, X_4 yaitu

$$I : \frac{50 - 10}{5}$$

I : 8

Berdasarkan Interval kelas tersebut sebesar 8 maka Kriteria penilaian pada empat variabel yang diteliti sebagai berikut :

Skor Total	10	-	17	Kriteria Sangat Tidak Baik
Skor Total	18	-	25	Kriteria Tidak Baik
Skor Total	26	-	33	Kriteria Netral.

Skor Total	34	-	41	Kriteria Baik
Skor Total	42	-	50	Kriteria Sangat Baik

Y yaitu

$$I : \frac{50 - 10}{5}$$

I : 8

Berdasarkan Interval kelas tersebut sebesar 8 maka Kriteria penilaian pada tiga variabel yang diteliti sebagai berikut :

Skor Total	10	-	17	Kriteria Sangat Tidak Baik
Skor Total	18	-	25	Kriteria Tidak Baik
Skor Total	26	-	33	Kriteria Netral.
Skor Total	34	-	41	Kriteria Baik
Skor Total	42	-	50	Kriteria Sangat Baik

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan 50 kuesioner untuk 30 responden dimana dalam angket tersebut terdapat 50 item pertanyaan dari indikator yang didapat dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan Y setiap pertanyaan sudah disediakan setiap pertanyaan sudah disediakan 5 alternatif jawaban, yaitu

Jawaban Sangat Setuju (SS)	diberi skor	5
Jawaban Setuju (S)	diberi skor	4
Jawaban Ragu (R)	diberi skor	3
Jawaban Tidak Setuju (TS)	diberi skor	2
Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor	1

1. Analisis Variabel Keandalan (Variabel Bebas X_1)

Adapun hasil perhitungan variabel Keandalan berdasarkan kategori interval kelas yakni sebagai berikut:

Tabel 4.14 Distribusi Data Keandalan Secara Keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	5	16,6%
2	34 – 41	Baik	11	36,7%
3	26 – 33	Sedang	14	46,7%
4	18 – 25	Buruk	-	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	-	0
		Jumlah	30	100%

Dari 30 orang responden penelitian, yang menyatakan Keandalan telah dilakukan dengan “sangat baik” ada 5 orang (16,6%) “ Baik” ada 11 orang (36,7%), yang menyatakan “Sedang” ada 14 (46,7%), yang menyatakan “buruk” (0%), yang menyatakan sangat buruk ada (0%). Secara keseluruhan variable kuisioner Keandalan yang diisi oleh responden dominan dalam kategori “baik” karena hasil jawaban responden dominan pada interval 26-33. Bahwa dari hasil penelitian yang telah diisi oleh responden bahwa Keandalan dalam kategori sedang.

2. Analisis Variabel Daya Tanggap (Variabel Bebas X₂)

Adapun hasil perhitungan variabel Daya Tanggap berdasarkan kategori interval kelas yakni sebagai berikut:

Tabel 4.15 Distribusi Data Daya Tanggap Secara Keseluruhan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	10	33,3%
2	34 – 41	Baik	5	16,7%
3	26 – 33	Sedang	15	50,0%
4	18 – 25	Buruk	-	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	-	0
		Jumlah	30	100%

Sumber Data Primer, diolah 2025

Dari 30 orang responden penelitian, yang menyatakan variable Daya Tanggap terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung telah diberikan dengan “sangat baik” ada 10 orang (33,3%), “baik” ada 5 orang (16,7%), yang menyatakan “Sedang”

ada 15 (50%), yang menyatakan “buruk” ada 0 (0%), yang menyatakan sangat buruk ada (0%).

Berdasarkan dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan instrument penelitian yakni variable Daya Tanggap yang diisi oleh responden personil Polda Lampung terbanyak berada dalam kategori “sedang” karena hasil jawaban responden dominan pada interval 26 – 33.

3. Analisis Jaminan (Variabel Bebas X₃)

Adapun hasil perhitungan variabel Jaminan berdasarkan kategori interval kelas yakni sebagai berikut:

Tabel 4.16 Distribusi Data Jaminan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	5	16,7%
2	34 – 41	Baik	10	33,3%
3	26 – 33	Sedang	15	50,0%
4	18 – 25	Buruk	-	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	-	0
		Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer diolah tahun 2025

Analisis distribusi data ekonomi menunjukkan bahwa dari total 30 responden, terdapat variasi dalam penilaian berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Kategori "Sangat Baik" yang mencakup skor 42-50 diisi oleh 5 responden, memberikan kontribusi sebesar 16,7% dari total. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa sangat puas. Selanjutnya, kategori "Baik" dengan skor 34-41 mendapatkan 10 responden, setara dengan 33,3%, yang menunjukkan bahwa sekitar sepertiga dari responden menilai berada dalam kategori baik. Kategori "Sedang" dengan skor 26-33 memperoleh frekuensi tertinggi, yakni 15 responden atau 50%, menunjukkan bahwa banyak responden merasa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki meskipun masih dalam batas wajar. Secara

keseluruhan, hasil distribusi ini mencerminkan persepsi yang lebih positif terhadap variable Jaminan.

Berdasarkan dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan instrument penelitian yakni variable Jaminan yang diisi oleh responden personil Polda Lampung terbanyak berada dalam kategori “sedang” karena hasil jawaban responden dominan pada interval 26-33.

4. Analisis Empati (Variabel Bebas X₄)

Adapun hasil perhitungan variabel Empati berdasarkan kategori interval kelas yakni sebagai berikut:

Tabel 4.17 Distibusi Data Empati

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	13	43,3%
2	34 – 41	Baik	2	6,7%
3	26 – 33	Sedang	15	50,0%
4	18 – 25	Buruk	-	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	-	0
		Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer diolah tahun 2025

Analisis distribusi data ekonomi menunjukkan bahwa dari total 30 responden, terdapat variasi dalam penilaian berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Kategori "Sangat Baik" yang mencakup skor 42-50 diisi oleh 13 responden, memberikan kontribusi sebesar 43,3% dari total. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa sangat puas. Selanjutnya, kategori "Baik" dengan skor 34-41 mendapatkan 2 responden, setara dengan 6,7%, yang menunjukkan bahwa sekitar sepertiga dari responden menilai berada dalam kategori baik. Kategori "Sedang" dengan skor 26-33 memperoleh frekuensi tertinggi, yakni 15 responden atau 50,0%, menunjukkan bahwa banyak responden merasa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki meskipun masih dalam batas wajar. Secara

keseluruhan, hasil distribusi ini mencerminkan persepsi yang lebih positif terhadap variable Empati.

Berdasarkan dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan instrument penelitian yakni variable Empati yang diisi oleh responden personil Polda Lampung terbanyak berada dalam kategori “sedang” karena hasil jawaban responden dominan pada interval 26-33.

5. Analisis Kinerja (Variabel Terikat Y)

Adapun hasil perhitungan variabel Kinerja berdasarkan kategori interval kelas yakni sebagai berikut:

Tabel 4.18 Distibusi Data Kinerja

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	4	13,3%
2	34 – 41	Baik	11	36,7%
3	26 – 33	Sedang	15	50,0%
4	18 – 25	Buruk	-	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	-	0
		Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer diolah tahun 2025

Dari 30 orang responden penelitian, yang menyatakan Kinerja telah dilakukan dengan “sangat baik” ada 4 orang (13,3%), yang menyatakan “Baik” ada 11 orang (36,7%), yang menyatakan “Sedang” ada 15 (50%), yang menyatakan “buruk” (0%), yang menyatakan sangat buruk (0%).

Berdasarkan dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan instrument penelitian yakni variable Kinerja yang diisi oleh responden personil Polda Lampung terbanyak berada dalam kategori “sedang” karena hasil jawaban responden dominan pada interval 26-33.

4.2.5 Analisis Kuantitatif

1. Regresi Linier Berganda

Tabel 4.18 menyajikan hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel-variabel bebas seperti Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati (X_1 - X_4) berkontribusi terhadap pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. Hasil dari regresi linier berganda ini memberikan gambaran tentang pengaruh masing-masing variabel serta signifikansi kontribusinya terhadap variabel dependen.

Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,021	2,327		,009	,993
1 Keandalan	-,069	,145	-,059	-,474	,640
Daya.Tanggap	,214	,280	,224	,763	,453
Jaminan	,675	,217	,642	3,114	,005
Empati	,154	,246	,163	,625	,538

a. Dependent Variable: Kinerja

Interpretasi:

Berdasarkan persamaan regresi linear seperti diatas, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,021 mengandung arti bahwa jika tidak memperhatikan Variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3) dan Empati (X_4), yang dianggap Konstant maka Kinerja meningkat sebesar 2,1%.

- b. Koefisien regresi X_1 sebesar -0,069, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Variabel Keandalan (X_1) terhadap Kinerja sebesar -0,069, atau sebesar -6,9% dengan asumsi bahwa variabel Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3) dan Empati (X_4), dianggap konstant atau nol.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,214, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Variabel Daya Tanggap (X_2) terhadap Kinerja sebesar 0,214, atau sebesar 21,4% dengan asumsi bahwa variabel Keandalan (X_1), Jaminan (X_3) dan Empati (X_4), dianggap konstant atau nol.
- d. Koefisien regresi X_3 sebesar 0,675, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Variabel Jaminan (X_3) terhadap Kinerja sebesar 0,675, atau sebesar 67,5% dengan asumsi bahwa Variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Empati (X_4) dianggap konstant atau nol.
- e. Koefisien regresi X_4 sebesar 0,154, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Variabel Empati (X_4) terhadap Kinerja sebesar 0,154, atau sebesar 15,4% dengan asumsi bahwa Variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), dianggap konstant atau nol.

Dari keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi X_3 lebih besar dari pada nilai koefisien regresi X_1 , X_2 dan X_4 , hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Jaminan lebih tinggi atau dominan dibandingkan variabel lainnya terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

4.5.2.3 Koefisien Determinasi Secara Simultan

Tabel 4.20 menampilkan hasil analisis koefisien determinasi secara simultan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian ini. Koefisien determinasi (R^2)

menunjukkan proporsi variasi yang dijelaskan oleh kombinasi variabel bebas terhadap pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. Hasil ini memberikan gambaran tentang seberapa besar kontribusi keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen."

Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,966 ^a	,933	,922	1,660

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya.Tanggap

Koefisien determinasi (KD) = R. Square= $0.966 \times 0.966 = 0,933$.

$0,957 \times 100\% = 91,9\%$ jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 , terhadap Variabel Kinerja (Y) di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sebesar 93,3% dan sisanya 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

4.4.2.4 Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis secara Parsial : Uji t

Tabel berikut menampilkan hasil uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Uji t ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari setiap variabel bebas, seperti Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati, (X_1 - X_4), terhadap pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. Hasil uji ini akan menunjukkan apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,021	2,327		,009	,993
1 Keandalan	-,069	,145	-,059	-,474	,640
Daya.Tanggap	,214	,280	,224	,763	,453
Jaminan	,675	,217	,642	3,114	,005
Empati	,154	,246	,163	,625	,538

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel tersebut bahwa dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar -0,474 lebih kecil dari t tabel 0.361 yakni dengan tingkat signifikan sebesar 0,640. Karena *probability* jauh lebih besar dari 0,05 maka Keandalan (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Y). Maka dengan demikian “Keandalan tidak berpengaruh terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung” diterima.

Dari uji t atau t tes didapat t hitung 0,763 lebih besar dari t tabel 0.361 yakni dengan tingkat signifikan sebesar 0,453. Karena *probability* jauh lebih besar dari 0,05 maka Daya Tanggap (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Y). Maka dengan demikian “Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung” diterima.

Dari uji t atau t tes didapat t hitung 3,114 lebih besar dari t tabel 0.361 yakni dengan tingkat signifikan sebesar 0,005. Karena *probability* jauh lebih kecil dari 0,05 maka Jaminan (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja (Y). Maka dengan demikian “Jaminan berpengaruh terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung” diterima.

Dari uji t atau t tes didapat t hitung 0,625 lebih besar dari t tabel 0.361 yakni dengan tingkat signifikan sebesar 0,538. Karena *probability* jauh lebih besar dari 0,05 maka

Empati (X_4) tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Y). Maka dengan demikian “Empati tidak berpengaruh terhadap Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung” diterima.

b. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Pengujian pengaruh variabel bebas Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Jaminan (X_3) terhadap Variabel Kinerja (Y) di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung, menggunakan uji-F dengan tingkat kepercayaan 95 persen ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan untuk pembilang $k-1 = 5-1 = 4$, serta derajat kebebasan untuk penyebut $n-k = 30 - 5 = 25$

Tabel 4.21. Uji Hipotesis secara bersama-sama (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	961,870	4	240,468	87,215	,000 ^b
Residual	68,930	25	2,757		
Total	1030,800	29			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya.Tanggap

Dari uji-F atau pengujian secara simultan/keseluruhan, diperoleh hasil dari 4 (empat) variabel bebas yang terdiri dari Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Daya Tanggap (X_4) tersebut nilai F_{hitung} sebesar 87,215. Sedangkan nilai F_{tabel} dengan dk pembilang = 4 dan dk penyebut $n - k = 30-5 = 25$, tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 2.84$.

Hasil perhitungan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), derajat kebebasan untuk pembilang (df_1) = 4 dan derajat kebebasan untuk pembagi (df_2) = 90 diperoleh nilai F_{hitung} adalah 87,215 lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar

2.84, serta hasil uji signifikansi menunjukkan nilai Sig hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), dan Daya Tanggap (X_4) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

4.5 Pembahasan

1. Pengaruh Keandalan (X_1) terhadap Kinerja (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X_1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung, dengan nilai t-hitung sebesar -0,474 yang lebih kecil dari t-tabel 0.361 dan tingkat signifikansi sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa Keandalan yang diberikan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung yang terlibat tidak menunjukkan Kinerja akan semakin optimal. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Keandalan tidak berpengaruh terhadap Kinerja" diterima.

2. Pengaruh Daya Tanggap (X_2) terhadap Kinerja (Y)

Variabel Daya Tanggap (X_2) juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kinerja, dengan nilai t-hitung sebesar 0,763 yang lebih besar dari t-tabel 0.361 dan tingkat signifikansi sebesar 0,453. Daya Tanggap tidak mendukung Kinerja yang efektif. Daya Tanggap yang kurang baik tidak membantu meningkatkan kualitas Kinerja. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap Kinerja" diterima.

3. Pengaruh Jaminan (X_3) terhadap Kinerja (Y)

Uji t pada variabel Jaminan (X_3) menghasilkan t-hitung sebesar 3,114 dengan signifikansi sebesar 0.005, yang menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Jaminan dalam meningkatkan kualitas Kinerja menjadi

salah satu faktor yang mendukung keberhasilan kinerja. Ketika Jaminan dapat diimplementasikan dengan relevan, hal ini akan membentuk personel yang mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan profesional. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa, "Jaminan berpengaruh terhadap Kinerja" diterima.

4. Pengaruh Empati (X_4) terhadap Kinerja (Y)

Variabel Empati (X_4) juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kinerja, dengan nilai t-hitung sebesar 0,625 yang lebih besar dari t-tabel 0.361 dan tingkat signifikansi sebesar 0.538. Empati kurang mendukung Kinerja yang efektif. Empati yang baik tidak membantu meningkatkan kualitas Kinerja. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Empati tidak berpengaruh terhadap Kinerja" diterima.

Secara keseluruhan, hampir semua variabel independen yang terdiri dari Daya Tanggap, Jaminan dan Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung, tetapi variabel independen Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. Pengaruh ini terlihat baik secara parsial melalui uji t, maupun secara simultan melalui uji F. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sangat ditentukan oleh kualitas dari Jaminan tersebut. Masing-masing variabel independen memberikan kontribusi yang tidak signifikan terhadap Kinerja.

Dari aspek Keandalan, dapat disimpulkan bahwa Keandalan kurang berperan dalam mengoptimalkan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. apabila Keandalan diterapkan dengan baik maka hal-hal tersebut akan mendongkrak Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dengan sangat baik. Hal ini memperkuat

pandangan bahwa Keandalan perlu ditingkatkan agar Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dapat terus optimal.

Sementara itu, Daya Tanggap tidak berpengaruh besar terhadap Kinerja, yang mana Daya Tanggap tidak mendukung Kinerja yang efektif. Personil Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung yang terlatih lebih mampu dan percaya diri dalam menjalankan tugas, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, Daya Tanggap harus selalu menjadi fokus dalam meningkatkan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

Variabel Jaminan menunjukkan peranan signifikan, mengindikasikan bahwa Jaminan dalam meningkatkan kualitas Kinerja menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan kinerja. Ketika Jaminan (baik finansial maupun non-finansial) akan mendorong tanggung jawab dan motivasi personil untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan. hal ini akan membentuk personel yang mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan profesional.

Variabel Empati juga menunjukkan peranan tidak signifikan, mengindikasikan bahwa Empati dalam meningkatkan kualitas Kinerja tidak dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan kinerja. Empati yang tinggi berkontribusi pada penyelesaian tugas dengan lebih cepat dan efektif, yang sangat penting bagi keberhasilan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

Secara keseluruhan, semua variabel ini saling berhubungan tetapi kurang berperan penting dalam memastikan bahwa Kinerja di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung berjalan dengan baik. Polda Lampung perlu memberikan perhatian khusus pada setiap faktor ini untuk meningkatkan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung

dalam mendukung Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung yang efektif dan profesional. Kombinasi dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati yang optimal dapat menjadi kunci keberhasilan peningkatan Kinerja Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dalam jangka panjang.