

**ANALISIS KINERJA OPERATOR *CALL CENTRE* POLRI 110
DI POLRES JAJARAN POLDA SUMBAR MENGGUNAKAN
D & M *IS SUCCESS MODEL***

TESIS



**Ditulis untuk memenuhi sebagian perstaratan mendapatkan
Gelara Magister *Chief Information Officer***

**Oleh:
WAHYU
NIM. 15146008**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2017

ABSTRACT

Wahyu, 2017. *Correlation Quality of Information Systems and Quality of Service with Applications User Performance Fiscal Management Information System (SIPKD) in Sijunjung.*

Call Centre 110 Program Implementation has a discrepancy between Idealist compare the fact. The one that's become matter in this reseach was reported process by Call Centre 110 user take place in Polres, Polda Sumbar Authorization. IS Succes Model Developed by Delone dan McLean is Used in this reseach.

This research was a collaboration research that used a qualitative and quantitative approach. The Respounden in this research were 49 users. Sampling technique used was purposive sampling. Data collection techniques used instruments in the form of a questionnaire after validation dan reliabilition. The data were analyzed using multiple linier regression using SPSS version 22 software.

The results showed that: (1) there was a significant relationship between the quality of systems with the performance, with a correlation of 0.432. (2) there was a significant relationship between the quality of information and performance, with a correlation coefficient of 0.346. (3) there was a significant relationship between the quality of service and performance, with a correlation coefficient of 0.333(4) there was a relationship between the quality of information, quality of systems and quality services together with performance, with a correlation coefficient of 0.575. The coefficient of determination in this study was 33.1% and the remaining 66.9% can be predicted by other factors. Base on of this study concluded that the success model of information system could be used to predict the quality of information systems and service quality of an information system, in this case highly recommended to fixing system quality, information quality, and service quality to make performance become better.

Keywords: *Call Centre 110 Program, Quality of Systems, Quality of Information, Quality of Service, Performance.*

ABSTRAK

Wahyu, 2017. Analisis Kinerja Operator *Call Centre* 110 Di Polres Jajaran Polda Sumbar Menggunakan *D&M IS Success Model*. Tesis Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Implementasi Program *Call Centre* 110 mempunyai kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Masalah penelitian ini yaitu pemrosesan laporan oleh operator *Call Centre* 110 yang terjadi di Polres jajaran Polda Sumbar. Penelitian ini dibantu oleh model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean.

Penelitian ini merupakan penelitian kolaborasi yang menggunakan pendekatan Kualitatif dan kuantitatif. Responden penelitian ini sebanyak 49 orang operator di Polres jajaran Polda Sumbar. Teknik sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yang berbentuk angket yang diuji validasi dan reliabilitasnya. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kinerja, dengan korelasi sebesar 0,432. (2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas Informasi dengan kinerja, dengan koefisien korelasi sebesar 0,346. (3) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kinerja, dengan koefisien korelasi sebesar 0,333. (4) terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama dengan kinerja, dengan koefisien korelasi sebesar 0,575. Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 33,1% dan sisanya sebesar 66,9% dapat diprediksi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa model kesuksesan sistem informasi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas sistem informasi dan kualitas layanan suatu sistem informasi, maka direkomendasikan untuk memperbaiki kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan agar kinerja operator menjadi lebih baik.

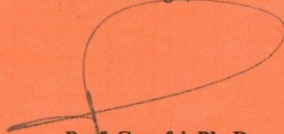
Kata Kunci: Program *Call Centre* 110, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kinerja operator.

PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa : Wahyu
NIM : 15146008
Program Studi : Magister (S2) CIO


MENYETUJUI

Pembimbing I,



Prof. Ganefri, Ph. D.
NIP. 19631217 198903 1 003

Pembimbing II,



Dr. Sukardi, M.T.
NIP. 19610510 198603 1 003

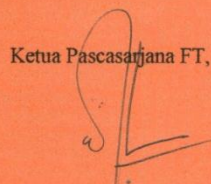
PENGESAHAN

Dekan,



Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

Ketua Pascasarjana FT,



Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.
NIP. 19520822 197710 1 001

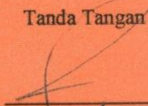
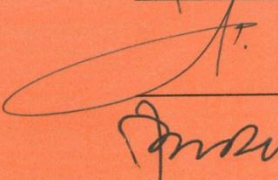
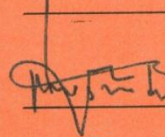
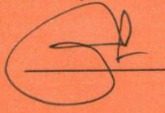
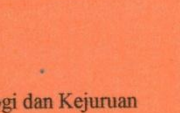
PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS

TESIS

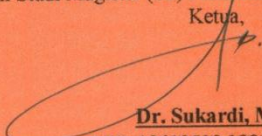
Mahasiswa : Wahyu
NIM : 15146008

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis

Program Magister *Chief Information Officer*
Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Tanggal : 20 Februari 2017

No.	Nama	Tanda Tangan
1	<u>Prof. Ganefri, Ph.D.</u> (Ketua)	
2	<u>Dr. Sukardi, M.T.</u> (Sekretaris)	
3	<u>Prof. Dr. Kasman Rukun, M.Pd.</u> (Anggota)	
4	<u>Rusnardi Rahmat Putra, ST., M.T., Ph.D.</u> (Anggota)	
5	<u>Dr. Wakhinuddin, M.Pd.</u> (Anggota)	

Padang, 20 Februari 2017
Program Studi Magister (S2) Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Ketua,


Dr. Sukardi, M.T.
NIP. 19610510 198603 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul "**Analisis Kinerja Operator Call Centre Polri 110 Di Polres Jajaran Polda Sumbar Menggunakan D&M IS Success Model**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di universitas Negeri Padang, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2017

ya yang menyatakan,



Wahyu
NIM 15146008

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat-Nya yang tak terhingga, syalawat dan salam teruntuk junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Analisis Kinerja Operator *Call Centre* Polri110 Di Polres Jajaran Polda Sumbar Menggunakan D&M IS Success Model**

Penelitian ini penelitibanyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Ganefri, Ph.D. selaku Rektor Universitas Negeri Padang sekaligus Pembimbing I.
2. Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed. selaku Ketua Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Dr. Sukardi, M.T. selaku Ketua Program Magister S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang, sekaligus Pembimbing II.
5. Muhammad Adri, S.Pd., M.T. selaku Pengelola Program S2 Magister *Chief Information Officer* Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
6. Kementerian Komunikasi dan Informatika khususnya Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan biaya pendidikan sampai selesainya penulisan tesis ini.
7. Prof. Kasman Rukun, M.Pd, Rusnardi Rahmat Putra, S.T, M.T, Ph.D, dan Dr. Wakhinuddin, M.Pd Selaku Kontributor.
8. Adinul Fajri, S.kom, M.TI, Nuraida, S.H,M.H, dan Suhatril, S.kom, yang telah memberikan saran dan kritik demi kesempurnaan tesis ini.
9. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S2 Magister *Chief Information Officer* Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan.

10. Staf Sekretariat Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti perkuliahan.
11. Polda Sumbar yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti jenjang pendidikan Strata-2 pada program studi Magister *Chief Information Officer* di Universitas Negeri Padang.
12. Kedua orang tua, teman-teman Mahasiswa Program Magister *Chief Information Officer* (CIO) Angkatan 2015 yang telah berpartisipasi memberikan bantuan baik moril maupun materil, dan doanya kepada Peneliti dalam penyelesaian penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat Saya sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis yang disusun masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan tesis yang akan datang.

Terakhir, peneliti menyampaikan harapan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan ke depan.

Padang, Februari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS	iii
PERSETUJUAN KOMISI UJIAN TESIS	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kinerja	14
2. Operator Pada Kepolisian Republik Indonesia (Polri)	20
3. Program <i>Call Centre</i> Polri 110	27
4. Metode Kesuksesan SI Delone Dan McLean	36
B. Kajian Penelitian Relevan	44
C. Kerangka Konseptual	46
D. Hipotesis.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A Jenis Penelitian	50
B Tempat dan Waktu Penelitian	50
C Populasi dan Sampel	51
D Definisi Operasional Variabel.....	53
E Pengembangan Instrumen	60
F Teknik Pengumpulan Data.....	72
G Teknik Analisis Data.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Deskripsi Data	81
1. Deskripsi Data Responden.....	81
2. Statistik Deskriptif Variabel	81
B. Pengujian Persyaratan Analisis	86
1. Uji Normalitas	86
2. Uji Multikolinieritas	89
3. Uji Heterokedastisitas	91
C. Pengujian Hipotesis.....	92
1. Hipotesis Pertama	93
2. Hipotesis Kedua.....	94
3. Hipotesis Ketiga.....	96
4. Hipotesis Keempat.....	97
5. Hipotesis Kelima	99
D. Pembahasan Hasil Penelitian	99
1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Operator.....	101
2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Operator	101
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Operator	102
4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Operator	103
5. Derajat Pencapaian Kinerja Operator <i>Call Centre</i> 110	103
E. Keterbatasan Penelitian	104

BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Implikasi Penelitian.....	106
C. Saran.....	106
DAFTAR RUJUKAN	107
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Laporan <i>Call Centre</i> 110 Polres Jajaran Polda Sumbar.	7
3.1. Populasi Penelitian.	52
3.2. Sampel Penelitian.	53
3.3. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian.	61
3.4. Skala Pengukuran Variabel X.	62
3.5. Skala Pengukuran Variabel Y.	62
3.6. Lembar Validasi Ahli.	64
3.7. Klasifikasi Index Reabilitas.	67
3.8. Hasil Uji Validitas Instrumen.	68
3.9. Nilai Reabilitas X1.	69
3.10. Nilai Reabilitas X1 Setelah Uji Validitas.	69
3.11. Nilai Reabilitas X2.	70
3.12. Nilai Reabilitas X2 Setelah Uji Validitas.	70
3.13. Nilai Reabilitas X3.	70
3.14. Nilai Reabilitas X3 Setelah Uji Validitas.	71
3.15. Nilai Reabilitas Y.	71
3.16. Nilai Reabilitas Y Setelah Uji Validitas.	71
3.17. Skor Alternatif Jawaban Kuesioner.	73
3.18. Persentase Pencapaian Responden.	74
4.1. Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Operator (Y).	82
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (X1).	83
4.3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2).	84
4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X3).	85
4.5. Hasil Uji Normalitas Data Dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i>	89
4.6. Hasil Uji Multikolinieritas Penelitian.	90
4.7. Hasil Uji Heterokedastisitas Penelitian.	92
4.8. Hasil Analisis regresi Variabel Penelitian X1 Dengan Y.	93
4.9. Hasil Uji Korelasi Variabel Penelitian X1 Dengan Y.	93

4.10. Koefisien Determinasi X1 Dengan Y	94
4.11. Hasil Analisis regresi Variabel Penelitian X2 Dengan Y	94
4.12. Hasil Uji Korelasi Variabel Penelitian X2 Dengan Y	95
4.13. Koefisien Determinasi X2 Dengan Y	95
4.14. Hasil Analisis regresi Variabel Penelitian X3 Dengan Y	96
4.15. Hasil Uji Korelasi Variabel Penelitian X3 Dengan Y	96
4.16. Koefisien Determinasi X3 Dengan Y	97
4.17. Hasil Analisis regresi X1,X2,X3 Terhadap Y	97
4.18. Hasil Uji KoefisienX1,X2,X3 Terhadap Y	98
4.19. Koefisien Determinasi X1,X2,X3 Terhadap Y	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. <i>Interface Call Centre 110</i>	5
1.2. Gap Kondisi Ideal Dengan Kenyataan.....	8
2.1. Struktur Organisasi Polres	26
2.2. Situs <i>Call Centre</i> Polri 110.	27
2.3. Alur Penanganan Melalui <i>Call Centre 110</i>	29
2.4. Aplikasi <i>Call Centre 110</i>	32
2.5. <i>Work Order Call Centre 110</i>	33
2.6. <i>List Work Order Call Centre 110</i>	34
2.7. <i>Add Penanganan Call Centre 110</i>	35
2.8. Status Penanganan <i>Call Centre 110</i>	35
2.9. Model Kesuksesan Delone Dan Mclean.	37
2.10. Model Kesuksesan D&M <i>Updated</i>	39
2.11. Alur Penelitian.	47
2.12. Model Kerangka Hipotesis Yang Diusulkan.....	48
3.1. Kurva Distribusi t.....	78
3.2. Kurva Distribusi F.....	79
4.1. Histogram Uji Normalitas.	87
4.2. Grafik P-P Plots Uji Normalitas.....	88
4.3. Scatterplot Uji Heterokedastisitas Penelitian.	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Rancangan Instrumen Penelitian.....	111
2. Validitas Kuesioner Ekspert Judgement	119
3. Tabulasi Kuesioner Uji Coba	126
4. Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrument.	130
5. Instrument Penelitian	136
6. Tabulasi Data Insrument.	143
7. Uji Asumsi Klasik.....	155
8. Uji Hipotesis	158
9. Surat Izin Penelitian.	163
10. Teknik Pengambilan Sampel.....	166

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Membayangkan hidup tanpa adanya teknologi seperti membayangkan kehidupan dengan menggunakan alat sederhana dan perlengkapan seadanya juga cenderung memakan waktu yang lama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kehadiran teknologi pada dasarnya merupakan sarana yang memudahkan manusia melakukan kegiatan sehari-hari seperti kegiatan perkantoran atau kegiatan pribadi. Berkembangnya peradaban manusia menyebabkan kegiatan manusia menjadi lebih kompleks juga membutuhkan sarana yang dapat membantudalam melakukan kegiatan tersebut.

Read Bain (1937) menerangkan teknologi adalah semua yang mencakup semua alat, mesin, peralatan, perlengkapan, senjata, perumahan, pakaian, transportasi dan komunikasi perangkat serta keterampilan yang memungkinkan untuk diproduksi. Teknologi dalam kegiatan manusia tidak terbatas hanya pada pada ruang lingkup keperluan tetapi sudah menjadi sebuah kebutuhan yang harus ada untuk melakukan kegiatan, jika tidak adanya teknologi ini maka kegiatan pun tidak dapat dilaksanakan, misalkan dalam membuat surat resmi di sebuah instansi pemerintah harus menggunakan teknologi komputer, seandainya ada gangguan terhadap komputer tersebut maka kegiatan pun tidak dapat dilaksanakan, hal ini menandakan bahwa teknologi informasi (TI) merupakan kebutuhan yang harus ada pada saat ini. Kehadiran TI membuat tujuan pribadi, sebuah perusahaan atau instansi pun dapat dicapai lebih cepat dan mudah.

Buku Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang ditulis oleh Richardus Eko Indrajit menyatakan hanya perusahaan yang menguasai informasi lah yang akan *survive* dan mampu bersaing di dalam era revolusi global saat ini (Indrajit, 2000:70). Berdasarkan kutipan tersebut maka diketahui sebuah organisasi membutuhkan TI dalam srtuktur dan sistemnya agar dapat bertahan pada saat ini.

Tujuan perusahaan berbentuk keuntunganmateril, dengan pemanfaatan TI dalam organisasi perusahaan diharapkan keuntungan materil menjadi lebih baik juga merupakan investasi bagi perusahaan, sedangkan pada instansi pemerintah seperti TNI, POLRI, dan Instansi pemerintah yang lain pemanfaatan TI digunakan untuk mencapai kepercayaan masyarakat, kepercayaan masyarakat merupakan keuntungan yang ingin dicapai oleh instansi pemerintah, TIdapatmembantu instansi pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berbasis pada konsep *faster, better, cheaper* yaitu lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah serta mudah.

Posisi TI pada kerangka strategis instansi pemerintah yakni memberikan keuntungan untuk menghasilkan tujuan yang *faster, better, cheaper*, oleh karena itu TI dapat membantu instansi pemerintah dalam memberikan layanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah serta mudah, hal ini akan menumbuhkan dan menambah kepercayaan masyarakat pada instansi pemerintah.

Chartered Institute Of Public Finance and Accountancy (CIPFA) dan *International Federation of Accountant (IFAC)*, (2013), menyatakan TI dapat mempromosikan tata pemerintahan yang baik dalam tiga carayaitu meningkatkan transparansi, informasi, dan akuntabilitas; meningkatkan pengiriman yang efesien dari barang dan jasa publik serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang tepat dan partisipasi masyarakat.

Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *e-Governance* bertujuan meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain dalam bentuk hubungan yang baru seperti G2C (*Governance To Citizen*), adalahpemanfaatan TI untuk melayani kebutuhan masyarakat luas, misalnya pelayanan pengaduan masyarakat, kemudian G2B (*Governance To Businees*) adalah pemanfaatan TI untuk pelayanan kebutuhan dunia usaha, misalnya pelayanan surat izin usaha, dan G2G (*Governance To Governance*) adalah pemanfaatan TI untuk kebutuhan antar instansi pemerintah, misalnya pelayanan samsat yang mengintegrasikan TI antar instansi pemerintah.

Aturan mengenai pemanfaatan TI dalam pelayanan publik sebuah instansi pemerintah menjadi pendorong untuk mengembangkan TI pada instansi demi mencapai kepercayaan masyarakat.

Seluruh aspek organisasi pemerintah harus menggunakan TI untuk menjalankan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi khususnya dalam hal pelayanan masyarakat, kemudian dalam pelaksanaannya sistem teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif (Jogiyanto:2007), berberapa manfaat TI pada organisasi menurut G.R.Terry sebagai berikut :

1. Fungsi *Operasional* yaitu terjadinya perampingan struktur organisasi dengan pemanfaatan TI pada fungsi organisasi, dan unit yang terkait manajemen TI akan menjadi pendukung pemanfaatan TI / *supporting agency* pada organisasi.
2. Fungsi *Monitoring And Control* yaitu TI dapat dijadikan sebagai alat bagi level manajerial dalam mengelola organisasi secara keseluruhan dan sebagai *Peer Relationship*/penghubung antara manajemen atas.
3. Fungsi *Planning And Decision* yaitu menempatkan TI pada tataran perencanaan bisnis organisasi serta menjadi *Knowledge Generator*/sumber pengetahuan bagi pimpinan untuk membantu dalam pengambilan keputusan.
4. Fungsi *Communication* yaitu pemanfaatan TI sebagai sarana komunikasi, kolaborasi, koorperasi, dan interaksi baik secara internal maupun eksternal.
5. Fungsi *Interorganisationaly* yaitu TI digunakan untuk melakukan hubungan kerjasama dengan organisasi lain yang bertujuan memudahkan tujuan organisasi.

Menilik dari manfaat TI pada perusahaan maka sepantasnya organisasi pemerintah memanfaatkan TI dalam pencapaian bisnis/tujuan organisasinya. Pedoman bagi instansi pemerintah untuk memakai TI yang sesuai dengan perusahaan dapat dilihat dari sumber majalah SWA no.10/XXIII hal 44 (<http://www/swa.co.id>) diantaranya:

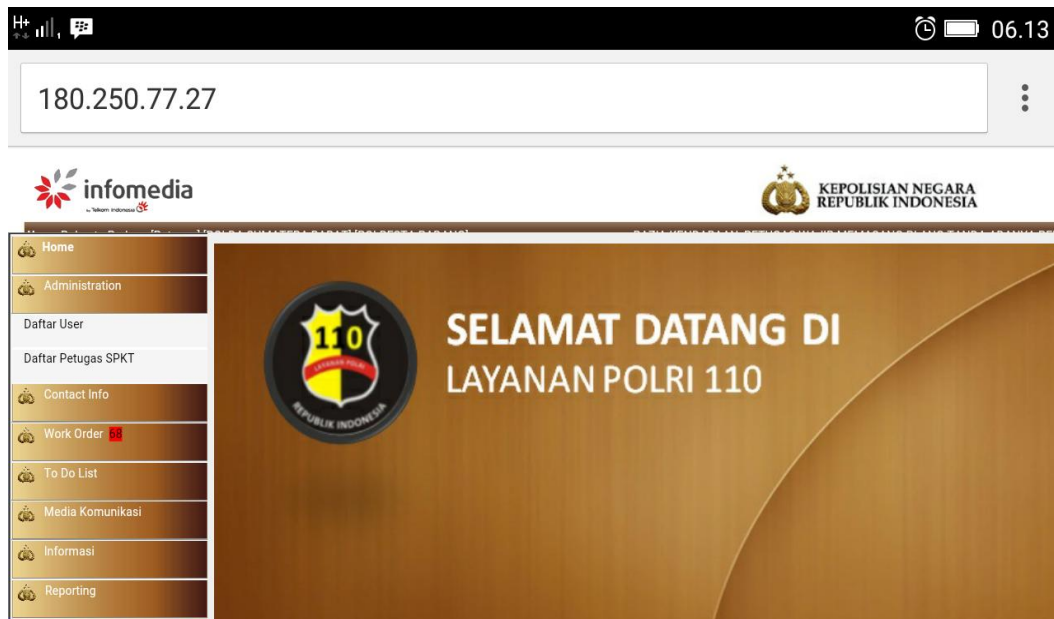
1. Mengetahui terlebih dahulu visi dan misi dari organisasi, dengan begitu dapat dibangun TI yang selaras dengan tujuan organisasi.
2. Menentukan TI yang dibutuhkan bagi organisasi serta menentukan apakah TI tersebut bersifat utama atau hanya sebagai pendukung.

3. Memilih TI yang mampu mengakomodasi semua kebutuhan organisasi, dalam hal ini harus dilakukan survey terlebih dahulu.
4. Proyek TI bukan hanya menjadi proyek unit TI, tetapi harus menjadi proyek organisasi sehingga melibatkan berberapa unit organisasi untuk membangun proyek TI tersebut.

Implementasi pemanfaatan TI pada organisasi sangat diharapkan oleh banyak pihak seperti masyarakat maupun organisasi pemerintah, karena kemajuan zaman modern menjadikan TI sebagai penyokong dan pendukung dalam pencapaian tujuan organisasi, hal tersebut menjadi alasan Kepolisian mengikuti kemajuan teknologi dalam melindungi, melayani, mengayomi masyarakat sesuai dengan tugas pokok kepolisian Republik Indonesia.

Kepolisian merupakan bentuk kehadiran negara dalam masyarakat dengan tugas pokok melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat yang tertuang pada Pasal 13 butir 3 Undang-undang no 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Perkembangan zaman menyebabkan tata cara pelayanan kepolisian terkait pengaduan masyarakat pun berkembang dengan dirilisnya sebuah program pengaduan masyarakat berbasis *Top-Down* yang bersifat *Faster, Better, Cheaper* berarti lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. Program ini dinamakan dengan program Polri *Call Centre* 110, kehadiran program ini diharapkan oleh instansi kepolisian menjadi investasi TI yang menguntungkan dan dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi khususnya di wilayah hukum Polda Sumbar, kita lihat tampilan sistem antar muka aplikasi *Call Centre* 110 pada gambar 1.1.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur oleh Perkap Nomor 20 Tahun 2014 pasal 3 huruf g tentang pengorganisasian *Call Centre* 110, bahwa pelayanan *Polri Call Centre* 110 harus melayani masyarakat dengan menjawab laporan yang sudah dikadukan oleh masyarakat kepada Kepolisian secara cepat, tepat, efektif dan efisien dalam waktu 10 menit (pasal 5 ayat 2 huruf c dan ayat 3 huruf e) dengan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) sebagai tempat menerima dan mengolah laporan dari *Call Centre* 110.



Gambar 1.1 Interface Call Centre 110

Program *Call Centre* Polri 110 hadir sebagai pemanfaatan TI dalam dukungan kinerja kepolisiandiharapkan dapat melayani masyarakat secara cepat dan kapanpun serta dimanapun masyarakat berada,masyarakat dapat segera melaporkan peristiwa hukum yang terjadi, program *Call Centre* 110 merupakan suatu bentuk pemanfaatan TI pada instansi pemerintah.

Kenyataannya program *Call Centre* 110 sebagai inovasi TI kepolisian tidak berjalan baik, beberapa masalah menjadi penghambat dan sulit ditangani sehingga tidak dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat khususnya di polres jajaran Polda Sumbar.Masalah dapat diartikan sebagai fenomena yang terdapat ketidaksesuaian (*discepancy*) antara harapan/ideal yang diharapkan dengan kenyataan yang ada di lapangan (UNP, 2014).

Masalah penelitian diantaranya kelambatan dalam penanganan laporan polisi dari *Call Centre* 110 oleh beberapa Polres, yang seharusnya dapat diproses kurang dalam waktu kurang dari 10 menit (*Das Sollen*) namun kenyataan di lapangan laporan tersebut tidak diproses apalagi ditanggapi sama sekali (*Das Sein*), hal ini dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi menjadi berkurang sebab tidak ditanggapinya laporan yang dilaporkan melalui

nomor kontak *Call Centre* 110. Kesenjangan (*Dispancy*) yang terjadi antara kondisi yang ideal (*Das Sollen*) dengan fakta/kenyataan yang terjadi di lapangan (*Das Sein*) merupakan masalah, problema yang terjadi digolongkan kedalam korelasi sebab-akibat, karena ada sebab kinerja operator *Call Centre* 110 tidak sesuai harapan dan akibat yang ditimbulkan. Berdasarkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dari itu peneliti berusaha mencari data yang akurat mengenai *Call Centre* 110 di tempat merekap laporan yang masuk dan ditanggapi oleh masing-masing Polres di wilayah Polda Sumbar. Tempat yang sesuai untuk mencari data tersebut yaitu di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Sumbar yang beralamat di jalan Jendral Sudirman nomor 10 Kec. Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan data yang sudah diperoleh peneliti dapat diketahui bahwa terdapat beberapa Polres yang menggunakan dan memanfaatkan Aplikasi *Call Centre* 110 dengan baik seperti Polres Bukittinggi, Polres Padang Pariaman, Polres Payakumbuh, Polres Sawahlunto, Polres Solok Arosuka. Polres yang kurang memanfaatkan aplikasi ini seperti Polres Pasaman Barat, Polres Payakumbuh, Polres Solok Selatan, Polres Dhamasraya, bahkan ada sama sekali laporan yang tidak ditanggapi dan dibiarkan begitu saja seperti Polresta Padang, Polres Agam, Polres Padang Panjang, Polres Pasaman, Polres Pessel, Polres Sijunjung, Polres 50 Kota dan Polres Mentawai.

Polres jajaran Polda Sumbar sebanyak 19 Polres memiliki klasifikasi tersendiri, diantaranya faktor kepadatan penduduk, kegiatan ekonomi, keadaan wilayah yang mempengaruhi peristiwa hukum yang terjadi di Polres tersebut, terdapat tiga klasifikasi Polres jajaran Polda Sumbar yaitu berat, sedang, dan ringan. Polres yang diklasifikasikan berat diantaranya Polresta Padang, Polres Bukittinggi, Polres Pariaman, Polres Padang Pariaman, sedangkan untuk klasifikasi sedang yaitu Polres Padang Panjang, Polres Payakumbuh, Polres Solok Arosuka, Polres Solok Selatan, Polres Pasaman Barat, Polres Dhamasraya, Polres Tanah Datar, dan untuk klasifikasi ringan diantaranya Polres Agam, Polres 50 kota, Polres Solok, Polres Pasaman Timur, Polres Sijunjung, Polres Pessel, Polres Sawahlunto dan Polres Mentawai.

Tabel 1.1 Data Laporan Call Centre 110 dari Januari sampai September 2016

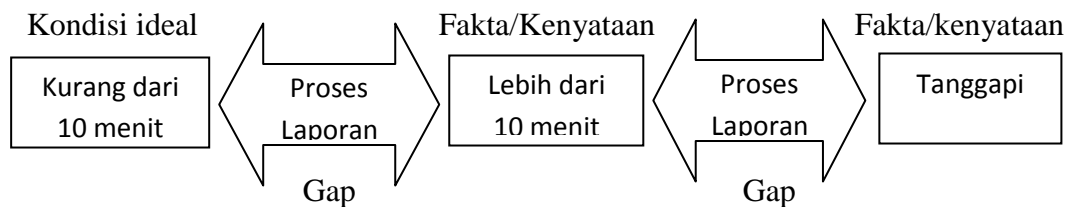
No	Polres	Laporan				Klasifikasi
		Total Laporan	Tanggapi (<i>closed</i>)	Dalam Proses (<i>on Progress</i>)	belum Tanggapi (<i>Open</i>)	
1.	Polresta Padang	169	1	1	167	Ringan
2.	Polres Pdg Pariaman	10	9	0	1	Ringan
3.	Polres Pariaman	3	3	0	0	Ringan
4.	Polres Bukittinggi	20	16	4	0	Ringan
5.	Polres Pdg Panjang	4	1	0	3	Sedang
6.	Polres Payakumbuh	9	7	0	2	Sedang
7.	Polres Arosuka	8	7	0	1	Sedang
8.	Polres PasBar	12	7	0	5	Sedang
9.	Polres Solok Selatan	7	4	0	3	Sedang
10.	Polres Dhamasraya	8	5	0	3	Sedang
11.	Polres Tanah Datar	8	7	0	1	Sedang
12.	Polres 50 kota	4	0	0	4	Berat
13.	Polres Pas Tim	5	0	0	5	Berat
14.	Polres Agam	10	0	0	10	Berat
15.	Polres Solok	5	0	0	5	Berat
16.	Polres Sijunjung	9	0	0	9	Berat
17.	Polres Pessel	13	0	0	13	Berat

18.	Polres Sawahlunto	2	2	0	0	Berat
19.	Polres Mentawai	2	0	0	2	Berat
	Jumlah	308	245	5	58	

(Sumber : SPKT Polda Sumbar)

Data hasil observasi SPKT Polda Sumbar meliputi laporan polisi yang diterima, diproses dan ditanggapi operator masing-masing Polres wilayah Polda Sumbar dari Januari sampai September 2016 (tidak ada laporan masyarakat dari bulan Agustus dan September) yang disesuaikan dengan klasifikasi Polres terdapat pada tabel 1.1.

Melihat tabel 1.1 diketahui terdapat jarak (gap) antara kondisi yang diharapkan dengan fakta yang terjadi dalam hal pemrosesan laporan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut



Gambar 1.2 Gap Kondisi Ideal Dengan Kenyataan

Parameter dalam kategori pelaporan diatas, jika belum ditanggapi (*open*) artinya laporan yang masuk dari aplikasi *Call Centre* 110 belum dijalankan oleh operator, apapun jenis laporan seharusnya status *open* sudah langsung bisa diubah dalam status *on progress* oleh operator dalam waktu kurang dari 10 menit, hal ini berfungsi menandakan operator sudah merespon laporan dari masyarakat dengan cara memverivikasi laporan tersebut apakah laporan palsu atau asli kemudian jika terbukti laporan yang *real* (asli) maka operator meneruskan laporan ke unit terkait, meregistrasi laporan (aplikasi dan manual) dan mengkonfirmasi kepada pelapor bahwa laporan sudah diterima dan sedang dalam proses penanganan serta merubah status aplikasi dalam proses (*On Progress*), diartikan laporan dari masyarakat

masih berjalan sesuai prosedur hukum yang berlaku, lamanya status *on progress* tergantung dari jenis laporan itu sendiri, ada tiga klasifikasi laporan yaitu perkara berat, sedang, dan ringan. Jika kasus berat maka semakin lama proses yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya dan membutuhkan waktu untuk merubah ke status *closed*, tanggap (*closed*) maksudnya laporan dari masyarakat sudah diatasi/diselesaikan setelah melalui beberapa proses sesuai dengan tanggapan yang diharapkan pelapor, lamanya penyelesaian laporan tergantung dari prosedur hukum yang berlaku, status *closed* dilaporkan melalui aplikasi *Call Centre* 110 dengan menuliskan kronologis dan melampirkan bukti penyelesaian laporan yang dapat dipantau langsung oleh Polda Sumbar.

Wewenang untuk mengoperasikan aplikasi *Call Centre* 110 hanya operator/personil berpangkat Bintara yang ditunjuk oleh masing-masing Polres yang sudah melaksanakan pelatihan di Polda Sumbar dan dilengkapi dengan Surat Perintah sebagai operator *Call Centre* 110. Masalah diatas memerlukan suatu analisa terhadap implementasi program *Call Centre* 110 khususnya analisa tentang kinerja operator *Call Centre* 110 wilayah Polda Sumbar agar dapat merumuskan kekurangan implementasi yang sudah berjalan serta perbaikan untuk masa depan.

Analisa mengenai keperilakuan pengguna banyak dilakukan dengan metode tertentu diantaranya metode UTAUT, TAM, dan D&M *IS Success Model*. Komparasi yang sudah dilakukan sebelumnya untuk masalah kinerja operator *Call Centre* 110 cocok menggunakan D&M *IS Success Model*. Lebih dari 300 artikel mereferensikan model ini untuk jurnal penelitian dan sudah banyak diuji oleh peneliti dari berbagai Negara. Metode ini lebih memfokuskan pengguna dari segi kualitas sistem informasi yang bersifat *mandatory* dibandingkan UTAUT dan TAM yang lebih banyak fokus kepada penerimaan sistem teknologi informasi yang bersifat *Voluntary*.

Metode yang dikemukakan Delone dan McLean dikenal dengan D&M *IS Success Model* (2003:9-30) menyatakan bahwa kesuksesan suatu sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna (*user*

satisfaction) merupakan prediktor yang signifikan bagi intensitas penggunaan (*intention to use*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Kualitas sistem informasi adalah kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Pada model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh Delone dan McLean (1992:60-95) menyebutkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) merupakan pengukuran kesuksesan teknis, kualitas informasi (*information quality*) merupakan ukuran keberhasilan semantik, kepuasan pengguna menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang merupakan ukuran efektivitas kesuksesan.

Kualitas sistem informasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya, (Delone dan McLean, 2003:9-30). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Kesuksesan dari sebuah sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003:9-30) diadaptasikan dengan kondisi Polres jajaran Polda Sumbar sebagai objek penelitian. Sistem dan informasi pada perkembangan teknologi saat ini merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan. Sistem informasi yang digunakan berfokus pada sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*). Harapan yang ingin diperoleh dari sistem informasi, dengan menggunakan teknologi informasi yaitu dengan kualitas sistem informasi yang baik akan dihasilkan informasi lebih akurat, komplit, tepat waktu, sehingga dapat lebih efektif dan lebih efisien.

Organisasi tidak dapat mengabaikan kualitas sebuah sistem informasi karena sistem informasi memainkan peran yang krusial dalam organisasi. Sistem informasi sangat mempengaruhi secara langsung bagaimana organisasi mengambil keputusan, membuat rencana dan mengelola para pegawainya, serta meningkatkan sasaran kinerja yang hendak dicapai, yaitu bagaimana menetapkan ukuran atau bobot setiap tujuan/kegiatan, menetapkan standar pelayanan minimum (SPM), serta bagaimana menetapkan prosedur pelayanan

atau standar operasional pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada pegawainya, masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada tanggal 1 sampai dengan 10 Oktober 2016, implementasi aplikasi *Call Centre* 110 belum berjalan dengan baik yang disebabkan oleh beberapa hal teknis dan non teknis. Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan operator/pengguna tentang sistem informasi yang digunakan.

Alasan diatas menjadikan penulis mengambil judul penelitian “**Analisis Kinerja Operator *Call Centre* Polri 110 Di Polres Jajaran Polda Sumbar Menggunakan D&M *IS Success Model*”.**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan observasi dan pengamatan di lapangan yang sudah dilakukan terlebih dahulu maka dapat diambil pokok-pokok masalah yang terdapat pada latar belakang masalah sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Program *Call Centre* 110 belum dimanfaatkan dan dikelola dengan baik oleh personil/operator *Call Centre* 110, dapat diketahui dari lambatnya bahkan sama sekali laporan dari *Call Centre* 110 tidak ditanggapi.
2. Analisa tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operator *Call Centre* 110 belum ada dilakukan sebelumnya dan tidak ada pengawasan yang berkelanjutan dari organisasi mengenai implementasi *Call Centre* 110.
3. Operator *Call Centre* 110 merangkap Bamin (bintara administrasi) yang menjadi penerima laporan polisi pengaduan masyarakat di SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), sehingga menyebabkan laporan *Call Centre* 110 tidak ditanggapi oleh operator karena sibuk dengan tugas pokok sebagai Bamin.
4. Kurangnya sosialisasi mengenai program *Call Centre* 110 dari tingkat Polda kepada Polres yang menyebabkan operator tidak menguasai penanganan laporan dari aplikasi *Call Centre* 110.

5. Perangkat komputer (keras dan lunak) yang digunakan tergolong tidak kompatibel untuk mengoperasikan aplikasi *Call Centre* 110 sehingga menyebabkan kelambatan dalam penanganan pelaporan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah dengan tujuan untuk memperjelas masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dibatasi pada kinerja operator aplikasi *Call Centre* 110 di Polres jajaran Polda Sumbar yang peneliti anggap penting sebagai subjek penelitian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terdapat di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar?
5. Seberapa besar derajat pencapaian kinerja pengguna/operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar.
2. Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar.
3. Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar.
4. Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kinerja operator program *Call Centre* 110 di wilayah hukum Polda Sumbar.
5. Mengetahui seberapa besar derajat pencapaian kinerja pengguna/operator *Call Centre* 110 di Polres jajaran Polda Sumbar.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Menjadi bahan ilmu untuk melakukan analisis pengaruh kinerja pengguna/operator *Call Centre* 110 menggunakan *D&M IS Success Model*.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran tentang kinerja pengguna/operator *Call Centre* 110 dengan menggunakan *D&M IS Success Model*.
- b. Laporan bagi pimpinan tentang implementasi program *Call Centre* 110.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap data penelitian seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Beberapa kesimpulan dalam penelitian ini antara lain:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antarakualitas sistem (X_1) dengan kinerja (Y). Koefisien korelasi sebesar 0,432 dengan sumbangansebesar18,6%. Artinya semakin tinggi kualitas sistem informasi, maka akan semakin baik pula kinerja operator. Persamaan regresinya $Y = 31,573+0,564X_1$.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antarakualitas informasi (X_2) dengan kinerja (Y). Koefisien korelasi sebesar 0,346 dengan sumbangansebesar11,9%. Artinya semakin tinggi kualitas layanan, maka kinerja operator akan semakin baik. Persamaan regresinya $Y = 31,126+0,521X_2$.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antarakualitas layanan (X_3) dengan kinerja (Y). Koefisien korelasi sebesar 0,333 dengan sumbangansebesar11,1%. Artinya semakin tinggi kualitas layanan, maka kinerja operator akan semakin baik. Persamaan regresinya $Y = 31,909+0,509X_3$.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antarakualitas sistem(X_1), kualitasinformasi(X_2) dan kualitas layanan (X_3) secara bersama-sama dengan kinerja (Y). Koefisien korelasi sebesar0,575 dengan nilai R^2 sebesar 33,1%. Artinya semakin baik kualitas sistem, kualitasinformasi dan semakin tinggi kualitas layanan maka semakin baik pula kinerja. Persamaan regresinya $Y = 12,577+0,486X_1+0,530X_2+0,224X_3$.
5. DerajatpencapaianKinerja Operator *Call Centre* 110 di Polres Jajaran Polda Sumbar sebesar 70,361% artinya masuk dalam kategori baik.

B. Implikasi

Berdasarkan landasan teori pada hasil penelitian ini, peneliti akan menyampaikan implikasi yang berguna dalam upaya meningkatkan kinerja Operator *Call Centre* 110 sebagai berikut:

1. Faktorkualitassistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kinerja operator. Faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang baik akan menjadikan kinerja operator baik maka sudah seharusnya ketiga faktor ini diperhatikan.
2. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja operator, karena hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak sepenuhnya mempengaruhi kinerja operator, maka perlunya memperhatikan faktor lain diluar faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian kinerja operator di Polres yang dijadikan sampel (klasifikasi sedang) masuk ke dalam kategori baik, maka perlunya operator yang tingkat klasifikasi berat untuk mencontoh dan berkoordinasi kepada operator yang masuk ke dalam klasifikasi sedang tersebut.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan termasuk pembahasan hasil analisis penelitian, maka berikut ini beberapa saran dari penelitian ini antara lain:

1. Stakeholder sebaiknya memperhatikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan di Polres karena ketiga faktor ini memberikan pengaruh kepada kinerja operator *Call Centre* 110 yang merupakan sarana pelaporan penyampaian informasi mengenai peristiwa hukum.
2. Perlunya penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang mempengaruhi kinerja operator *Call Centre* 110 selain faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

DAFTAR RUJUKAN

- CIPFA, & IFAC.2013.*Good Governance in the public Sector-Consultation Drest for an International Framework.*
- David, Fred R. 2006. *Manajemen Strategis Edisi Sepuluh.* Jakarta: Salemba Empat.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, Information System Research*, Volume 3, Nomor (1): 60-95.
- Delone and McLean. 2003. “The Delone and Mclean model of informationsystems success: A ten-year update”, *Journal of management Information Systems*, Volume 19, Nomor (4): 9-30.
- Effendi, syofyan. *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* (online), (<http://google-sofyaneffendi.blogspot.co.id/p/pelatihan-dan-pengembangan-sumber-daya.html>, diakses 4 Oktober 2016).
- Eko Indrajit, Richardus. 2000. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi.*Stimik Perbanas Renaissance Centre,70.
- Freddy Rangkuti. 2105. *Analisis SWOT: Teknik Membedah kasus bisnis.* Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Foster, Bill, dan Karen R. Seeker. 2001. *Pembinaan untuk Meningkatkan KinerjaKaryawan.* Terjemahan: Ramlan. Jakarta: PPM.
- FT UNP. 2014. *Pedoman Penyusunan Tesis dan Disertasi Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang, (2014 ed.).* Padang: Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
- Gendon Barus. 2011. Pengembangan Instrumen Assesmen Kebutuhan Perkembangan Untuk Penyusunan Kurikulum Dan Evaluasi Program BK. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan.* Tahun 15, Nomor 1.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram SPSS.* Semarang: Undip.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2012. *Partial Least Square, Konsep Teknik Dan Aplikasi SmartPLS 2.03 Untuk Penelitian Empiris.* Semarang: Undip.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003.*Manajemen Sumber Daya Manusia,* Penerbit Andi, Yogyakarta.