

SKRIPSI

**KEPUASAN WARGA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN DI POLRES SUKOHARJO**



**Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M)**

OLEH :

WIDYASARI MAHMUDI

NIM : 2021020051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini setelah membaca skripsi dengan judul:

**“KEPUASAN WARGA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN DI POLRES SUKOHARJO”**

Oleh:

WIDYASARI MAHMUDI

NIM : 2021020051

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta

Pembimbing I

Surakarta, 30 Januari 2026

Pembimbing II

Dr. Dra. Hj. Siti Maryam, M.M

Ibnu Suryo, S.E., M.M., Ph.D

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen

Fithri Setya Marwati, S.E., M.M., Ph.D

NIDN : 0603088405

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diterima dan disahkan untuk memenuhi syarat dan tugas guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta

Pada : Senin

Tanggal : 16 Maret 2026

Tim Penguji Skripsi

1. Dr. Dra. Hj. Siti Maryam, M.M ()
Ketua
2. Ibnu Suryo, S.E., M.M., Ph.D ()
Sekretaris
3. Dr. Supawi Pawenang, S.E., M.M ()
Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Batik Surakarta

Dr. Suhendro, S.E., M.Si, Akt

NIDN. 0015027201

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Widyasari Mahmudi

NIM : 2021020051

Judul Skripsi : Kepuasan Warga Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Di Polres Sukoharjo

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil kerja saya sendiridan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang dikutip dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan dalam daftar Pustaka.



Surakarta, 1 Maret 2026

WIDYASARI MAHMUDI
2021020051

MOTTO

“Kamu gaperlu balas dendam, buktiin apapun, ngomong apa-apa. Waktu punya cara yang aneh buat mempermalukan orang yang hidupnya dibangun dari kebodohan”

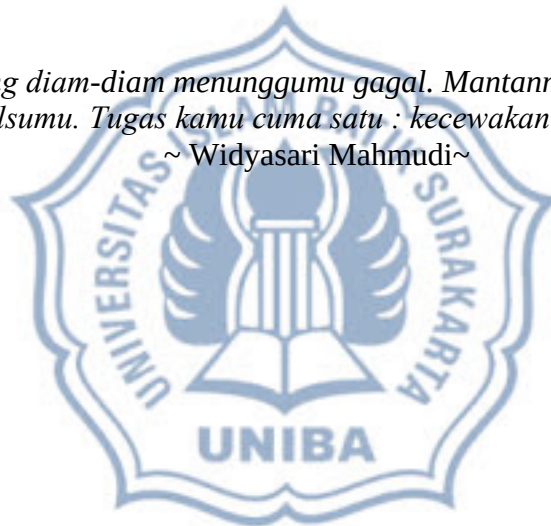
~Unknown~

“Ketika kamu sudah mulai fokus pada impianmu, kesepian adalah harga yang harus kamu bayar”

~Widyasari Mahmudi~

“Banyak orang diam-diam menunggumu gagal. Mantanmu, musuhmu, teman palsumu. Tugas kamu cuma satu : kecewakan mereka”

~ Widyasari Mahmudi~



ABSTRAK

WIDYASARI MAHMUDI; 2021020051; KEPUASAN WARGA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DI POLRES SUKOHARJO; MANAJEMEN; UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA

Penelitian ini menelaah kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Sukoharjo. Berangkat dari kebutuhan publik akan layanan yang cepat, transparan, dan akurat, penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan pemohon, menganalisis dimensi kualitas layanan *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam proses pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner ke responden dengan skala likert. Teknik sampling yang digunakan *Convenience Sampling* sebagaimana yang dinyatakan Malhotra adalah metode pengambilan sampel non probabilitas dimana peneliti memilih responden yang paling mudah diakses dan jumlah sampel sebanyak 75 responden, yaitu warga masyarakat yang mencari SKCK di Polres Sukoharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemohon tergolong baik. Analisis dimensi mengungkapkan gap negatif terbesar pada *Responsiveness* (ketanggapan) yang ditandai dengan layanan SKCK bersifat prosedural dan standar, sehingga masyarakat lebih menekankan kepastian proses, keakuratan data dan keabsahan dokumen dibandingkan kecepatan atau kesigapan petugas. Dimensi *Empathy* (empati) memperoleh skor relatif lebih tinggi, menunjukkan bahwa petugas tidak hanya sekadar memproses dokumen secara teknis, tetapi juga memberikan pelayanan yang humanis, ramah, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : kepuasan masyarakat; kualitas pelayanan; pelayanan publik; penerbitan SKCK; Polres Sukoharjo

ABSTRACT

WIDYASARI MAHMUDI; 2021020051; KEPUASAN WARGA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DI POLRES SUKOHARJO; MANAJEMEN; UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA

This study examines the quality of Police Record Certificate (SKCK) issuance services at the Sukoharjo Police. Based on the public's need for fast, transparent, and accurate services, the study aims to measure applicant satisfaction levels, analyze the service quality dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, and identify inhibiting factors in the service process.

The research method uses a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires to respondents with a Likert scale. The sampling technique used is Convenience Sampling, as stated by Malhotra, a non-probability sampling method where researchers select the most easily accessible respondents and a sample size of 75 respondents, namely members of the public seeking SKCKs at the Sukoharjo Police

The results show that the level of applicant satisfaction is classified as good. Dimensional analysis revealed the largest negative gap in Responsiveness, characterized by the procedural and standard nature of SKCK services, so that the public places more emphasis on process certainty, data accuracy, and document validity than on the speed or alertness of officers. The Empathy dimension scored relatively higher, indicating that officers not only process documents technically but also provide humane, friendly service and understand the community's needs.

Keywords: *community satisfaction; quality service; public service; police record certificate (SKCK) publishing; Sukoharjo Police Resort*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “KEPUASAN WARGA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DI POLRES SUKOHARJO”

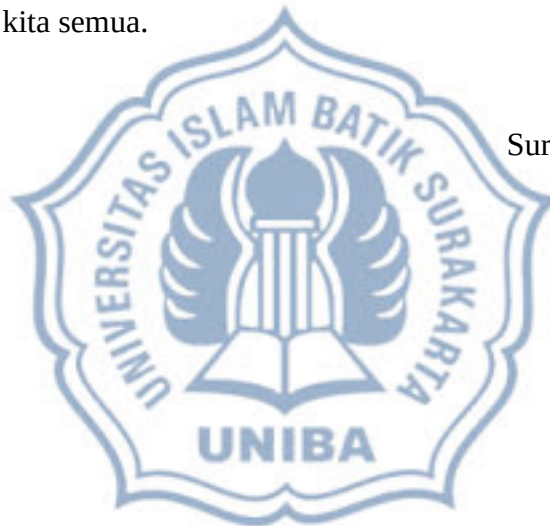
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, nasehat dan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ipmawan Muhammad Iqbal, S.Ag., SP., M.Ag selaku rektor Uniba Surakarta;
2. Dr. Suhendro, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Uniba Surakarta;
3. Fithri Setya Marwati, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Uniba Surakarta;
4. Dr. Dra. Hj. Siti Maryam, M.M selaku Dosen pembimbing 1 yang di sela-sela kesibukannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
5. Ibnu Suryo, S.E., M.M., Ph.D selaku Dosen pembimbing 2 terimakasih telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, serta memberikan pengertian atas keterbatasan waktu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Uniba Surakarta yang telah memberikan

ilmu pengetahuan sebagai landasan dalam penulisan skripsi ini;

7. Keluargaku, orang tuaku, kedua kakakku yang telah banyak memberikan dorongan, doa dan semangat;
8. Senioriku “SKCK *Street Fighter*” yang selalu memberikan semangat disela-sela pekerjaan yang menumpuk dan selalu mendoakan kelancaran skripsiku.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.



Surakarta, 20 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
A. TINJAUAN PUSTAKA	7
1. Kepuasan Konsumen.....	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	21
C. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not
D. Hipotesis	24
1. Pengaruh variabel Tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat	25
2. Pengaruh variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat	25
3. Pengaruh variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap kepuasan masyarakat.....	26
4. Pengaruh variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat.....	27
5. Pengaruh variabel <i>Empathy</i> (Empati) terhadap kepuasan masyarakat	

.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metodologi Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Tempat Dan Waktu Penelitian	29
3. Populasi Dan Sampel	29
4. Sumber Data	30
5. Teknik Pengumpulan Data	31
6. Definisi Operasional Variabel	32
7. Uji Instrumen	36
8. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	50
B. Deskripsi Responden	51
C. Regresi Linear Berganda	56
D. Uji Hipotesa	61
E. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
LAMPIRAN	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Review</i> penelitian terdahulu.....	22
Tabel 2.2	Bobot Nilai Skala Likert.....	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.4	Kategori Skala	44
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Gletsjer</i> Coefficients ^a	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Parsial (uji t).....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Simultan (uji F).....	65
Tabel 4.10	Hasil Koefisien Determinasi (<i>R square</i>)	66
Tabel 4.11	Rekapitulasi hasil uji hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Struktur organisasi pada Polres	50



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dipengaruhi oleh pengalaman positif dan pengalaman publik, sehingga pelayanan menjadi penting dalam membentuk opini masyarakat. Pemanfaatan layanan suatu instansi pemerintah akan meningkat seiring dengan kualitas layanan yang ditawarkannya (Budiasa, 2016). Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Layanan yang diberikan kepada konsumen akan memacu puas tidaknya seorang konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan bertujuan untuk memberi kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan penggunaan jasa. Menurut penelitian yang dilakukan Litbang Kompas (2025) kepercayaan masyarakat kepada Polri meningkat sebanyak 76,2% berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 1200 responden di 38 provinsi.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Arianto (2018) yaitu “Kualitas pelayanan adalah fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan mereka”. Sedangkan Cesariana (2022) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai harapan, maka kualitasnya dianggap baik dan dapat

memuaskan pelanggan”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepolisian merupakan salah satu sektor memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai Peraturan Polri (Perpol) Nomor 6 Tahun 2023 yang berlaku sejak 13 Oktober 2023 menggantikan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 untuk menjadi rujukan terbaru mengenai penerbitan SKCK. Peraturan Polri (Perpol) Nomor 6 Tahun 2023 menetapkan persyaratan seperti kepesertaan JKN/BPJS dan mengizinkan pencetakan SKCK di Polres mana saja. Proses pendaftaran dapat dilakukan melalui aplikasi *Super App* Polri Presisi, dan pencetakan bisa dilakukan di Polres mana saja setelah pembayaran selesai dan nomor registrasi didapatkan.

Menyikapi hal diatas, maka Polri memberikan terobosan inovasi SKCK *online* berbasis aplikasi *Super App* Polri Presisi, yang mana SKCK *online* ini diciptakan agar memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat. Sistem SKCK *online* ini memberikan pelayanan yang cepat, karena sistem digunakan secara *online* yang langsung terhubung dengan *server*. Pemohon tidak perlu membawa berkas persyaratan ke Polres, cukup melakukan pendaftaran online dari mana saja melalui aplikasi *Super App* Polri Presisi, pembayaran juga dilakukan secara *online* menggunakan *Virtual Account Number* dan pencetakan SKCK dapat dilakukan di Polres terdekat. SKCK online dapat diunduh di Play Store untuk ponsel berbasis Android atau App Store untuk ponsel berbasis iOS dengan nama *Super App* Polri Presisi.

Pada kenyataannya terobosan inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* mampu berjalan secara efektif dan efisien sesuai yang diharapkan, namun dalam penerapan aplikasi tersebut tetap menemui kendala, khususnya pada pemohon manula dan kaum disabilitas. Disamping kendala yang dihadapi, Polri mampu memberikan solusi kepada pemohon manula dan disabilitas dengan cara menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara manual dengan mengumpulkan identitas diri pemohon seperti fotokopi KTP, akta lahir / ijazah terakhir, KK beserta foto ukuran 4x6 latar merah dengan sistem pembayaran *cash* sesuai dengan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SKCK diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 76 Tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebesar Rp 30.000,-

Institusi kepolisian harus tahu bagaimana cara melayani yang lebih efektif dibanding era sebelumnya serta harus memperhatikan kualitas pelayanan yang bermuara pada terciptanya kepuasan warga melebihi harapannya. Warga masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan institusi Polri otomatis membangun citra yang baik kedepannya serta meningkatkan kepercayaan publik.

Kasus yang pernah dihadapi Polres Sukoharjo dalam pelayanan SKCK terjadi pada bulan September 2025 dimana jumlah pemohon mengalami kenaikan yang signifikan dalam rangka melengkapi administrasi

PPPK paruh waktu para guru. Waktu pengumpulan berkas yang mepet dan jumlah petugas yang terbatas menimbulkan beberapa keluhan dari masyarakat, seperti masyarakat yang tidak terlayani karena jumlah pemohon yang dibatasi, waktu pelayanan yang lama dan pemohon yang berdesakan untuk mendapatkan pelayanan.

Standar pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SKCK adalah 5 menit untuk SKCK *online* dan 10 menit untuk SKCK manual. Namun dalam kasus yang terjadi pada bulan September 2025, standar pelayanan tidak dapat terpenuhi dengan baik dikarenakan terjadinya lonjakan jumlah pemohon yang signifikan. Dimana yang biasanya dalam sehari melayani pemohon sebanyak 60, pada kasus tersebut dapat melayani pemohon sebanyak 200.

Kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Karena begitu banyak warga yang mengurus kebutuhan SKCK dalam hal ini bisa disebut sebagai pelanggan, maka petugas harus mampu tampil berkompeten dalam memberikan kualitas pelayanannya, dibandingkan pelayanan pembuatan SKCK di institusi kepolisian lainnya. Namun sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan SKCK yang diberikan Polres Sukoharjo kepada warga dapat memberikan kepuasan optimal atau belum, menarik untuk diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dilakukan penelitian mengenai

tingkat kepuasan warga masyarakat, sehingga diambil judul penelitian “Kepuasan Warga Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan di Polres Sukoharjo”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang diajukan peneliti adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo?
4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo?
5. Apakah terdapat pengaruh *empathy* (perhatian) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo;
2. Untuk menganalisa pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo;
3. Untuk menganalisa pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo;
4. Untuk menganalisa pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap

kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo;

5. Untuk menganalisa pengaruh *empathy* (perhatian) terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, yaitu :

1. Bagi Polres Sukoharjo

Hasil penelitian ini bisa bermanfaat sebagai masukan atau pertimbangan yang dapat digunakan sebagai informasi Polres Sukoharjo dalam pengambilan keputusan dan strategi pelayanan yang terbaik dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK.

2. Bagi pihak lain

Sebagai tambahan pengetahuan bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan warga masyarakat.

3. Bagi diri sendiri

Sebagai tambahan pengetahuan untuk membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan Konsumen

a. Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono (2014: 354) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) kepuasan konsumen merupakan suatu penelitian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Maka dapat disimpulkan pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli bahwa memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap pelaku usaha. Selain faktor penting bagi kelangsungan kehidupan pelayanan produk/jasa, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang

merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

b. Teori Tentang Kepuasan Konsumen

Menurut Nugraha & Sumadi (2020) bahwa kepuasan pelanggan berasal dari keadaan psikologis ketika emosi yang terkait dengan harapan konsumen tidak selaras dengan perasaan yang muncul dari penggunaan aktual produk atau layanan. Mereka mengklarifikasi bahwa reaksi emosional pelanggan terhadap pengalaman yang melibatkan barang atau jasa yang mereka beli dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Menurut Farizky *et al* (2023) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang muncul dari perbandingan antara persepsi individu tentang kinerja produk (hasil) dengan harapan mereka. Menurut para ahli, seseorang merasa puas ketika kebutuhan atau keinginan mereka terpenuhi dengan cara yang tepat atau konsisten, dan mereka merasakan kepuasan dari penggunaan barang atau jasa tersebut.

Untuk mendukung penelitian dan teori di dalam penelitian ini, maka berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun Penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

- 1) Firman Ndruru (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD.

Finder Lolowau” dengan metode analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis melalui uji koefisien determinasi dan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,414 (41,4%) artinya bahwa 41,4% kergamanan variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan variabel bebas (kualitas pelayanan) sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebut dalam model.

- 2) Fahtira Virdha Noor (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia Studi Pada Alfatih *Business Center II* HPAI Kota Bengkulu” dengan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan aplikasi SPSS 16 dan hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai siginifikasi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil Uji Koefisien

Determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi Variabel Independen Kualitas Pelayanan, sedangkan 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk / layanan yang diberikan dengan harapan yang dimiliki. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain :

- 1) Kualitas produk : produk yang baik, andal dan memiliki kinerja yang sesuai harapan akan meningkatkan kepuasan konsumen;
- 2) Kualitas pelayanan (*quality of service*) : pelayanan yang baik atau melebihi harapan adalah faktor penting mencapai kepuasan;
- 3) Harga : konsumen akan merasakan nilai yang lebih tinggi jika mendapatkan harga yang lebih murah dengan kualitas yang sama;
- 4) Faktor emosional : kebanggaan dan keyakinan diri saat menggunakan merek tertentu dapat mempengaruhi

kepuasan konsumen;

- 5) Biaya : konsumen akan merasa lebih puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau waktu yang tidak perlu.

Sedangkan Tjiptono (2016) mendefinisikan ketidakpuasan konsumen sebagai respon ketidaksesuaian antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan produk. Beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen :

- 1) Ekspektasi terhadap pelayanan : konsumen akan merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan mereka;
- 2) Kualitas produk : konsumen tidak akan puas jika mendapatkan kualitas produk yang tidak sesuai dengan standar atau harapan;
- 3) Kualitas pelayanan : ada lima dimensi yang menguraikan tentang kualitas pelayanan, yakni *tangibles* (bukti fisik)

fasilitas, penampilan, peralatan yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, *empathy* (empati) sikap petugas yang tidak peduli dengan konsumen, *reliability* (kehandalan) petugas tidak bisa menjelaskan prosedur dengan jelas, *responsiveness* (respon) layanan yang diberikan terlalu lama, *assurance* (jaminan) petugas tidak

memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan konsumen.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen sangat dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang baik dapat mendorong loyalitas, ulasan positif serta menjadi pertimbangan saat konsumen mencari produk lain. Sebaliknya, ketidakpuasan konsumen dapat berakibat menurunnya loyalitas, ulasan negatif, perusahaan mengalami *customer churn* atau hilangnya pelanggan. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dapat menjadi *feedback* yang penting untuk mempengaruhi citra dan kepercayaan terhadap suatu perusahaan.

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2016) mengungkapkan bahwa indikator kepuasan konsumen meliputi :

- 1) Kesesuaian harapan : sejauh mana kesesuaian kinerja produk atau jasa yang diharapkan dengan ekspektasi (harapan) konsumen;
- 2) Minat konsumen untuk kembali : kesediaan konsumen untuk menggunakan kembali jasa atau memberi produk di masa mendatang;
- 3) Rekomendasi : konsumen akan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, atau orang lain jika mendapatkan

pelayanan melebihi harapannya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keberadaan suatu bisnis atau usaha seseorang tetap berjalan. Layanan yang diberikan secara baik juga menimbulkan beberapa keuntungan. Keuntungan pertama timbulnya kepercayaan konsumen, karena konsumen menilai secara langsung mutu produk tersebut. Keuntungan kedua konsumen dapat menilai secara maksimal dari produk yang dibeli dan merasakan seluruh manfaatnya sehingga mengarah pada kesetiaan pelanggan. Menurut Widyaratna *et al* (2019) ada dua macam kepuasan pelanggan :

- 1) Kepuasan fungsional : kepuasan yang diperoleh dari fungsi pemakaian suatu produk;
- 2) Kepuasan psikologikal : kepuasan yang diperoleh dari atribut tak berwujud atas pemakaian suatu produk.

Kepuasan konsumen harus diperhatikan, jika tidak mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen pesaing, hal ini akan menyebabkan kerugian perusahaan. Pemimpin suatu perusahaan harus memahami tingkat kepuasan konsumen dari suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan. Menurut Supranto (2001) tingkat kepuasan konsumen bergantung pada mutu suatu produk. Produk akan dikatakan berkualitas jika produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu usaha dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Pengertian kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. berikut ini pengertian kualitas menurut ahli. Menurut Lupiyoadi (2014: 212) “Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya”. Menurut Kotler dan Keller (2016: 143) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Dari pengertian di atas bahwa disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen.

Pelayanan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintahan, pelaku usaha, konsumen, pengunjung/pelanggan dan sebagainya. Hal tersebut disebabkan semakin baik pemahaman mereka atas konsep pelayanan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia dagang. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap konsumen sangat penting dilakukan oleh pelaku usaha karena tanpa pelayanan yang bagus maka konsumen tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Beberapa ahli memberikan pengertian atau definisi tentang pelayanan seperti yang dijelaskan sebagai berikut. Menurut Kotler dalam (Laksana, 2018: 85) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Menurut Dr. Muhammad Adam (2015: 11) arti “*Service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu *people processing* (*consumer*), *possession processing*, *mental stimulus processing*, dan *information processing*”. Maka berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh

konsumen.

b. Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan konsumen. Tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan konsumen yang lebih tinggi. Oleh sebab itu, pangsa pasar saat ini memandang tugas peningkatan layanan sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi konsumen. Adapun menurut para ahli tentang definisi kualitas pelayanan sebagai berikut. Menurut Tjiptono (2014: 52) yaitu “Ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156) “Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh pelaku usaha dagang harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan konsumen.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

1) **Tangibles (Bukti Fisik)**

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) adalah aspek pelayanan yang memiliki wujud fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen. Parasuraman *et al* (2001) mengemukakan beberapa indikator yang mempengaruhi dimensi *tangibles* antara lain :

- a) Ruang tunggu yang nyaman dan bersih;
- b) Teknologi informasi yang menunjang;
- c) Penampilan petugas yang rapi.

2) **Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan merupakan kemampuan suatu bisnis untuk memberikan pelayanan secara akurat. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, sesuai dengan janji, dan memuaskan pelanggan secara berulang. Menurut Parasuraman *et al* (2001) indikator yang mempengaruhi antara lain :

- a) Prosedur yang diberikan akurat dan sesuai;
- b) Pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang sama;
- c) Layanan dapat diselesaikan tepat waktu.

3) **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan adalah kesediaan dan kemampuan staf untuk

memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat, tepat, dan perhatian kepada pelanggan. Hal ini mencakup kesigapan dalam menangani permintaan dan keluhan, serta memastikan proses layanan berjalan efisien dan informasi yang diberikan jelas. Mengabaikan konsumen sehingga menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan menurut Lovelock (2005). Indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap) :

- a) Petugas cepat dalam memberikan solusi;
- b) Mampu dalam merespon kritik dan saran;
- c) Mampu menjelaskan informasi dengan jelas.

4) **Assurance (jaminan)**

Merupakan kemampuan perusahaan atau staf untuk menumbuhkan rasa percaya, keyakinan, dan rasa aman pada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi. Jaminan merupakan rasa aman dan kepercayaan yang dimiliki warga atas jasa yang diberikan oleh petugas, yang semuanya bertujuan agar konsumen merasa yakin terhadap pelayanannya. Parasuraman *et al* (2001) menyebutkan indikatornya meliputi :

- a) Bersikap ramah, sopan dan menghormati masyarakat;
- b) Petugas yang melayani merupakan tenaga yang

berkompeten dibidangnya;

- c) Dapat menjamin kerahasiaan masyarakat.

5) ***Empathy* (Empati)**

Perhatian yang diberikan secara pribadi kepada konsumen dengan maksud memahami keinginan konsumen. Ini melibatkan mendengarkan secara aktif untuk memahami emosi dan kebutuhan konsumen dalam menyelesaikan masalah secara efektif guna membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang. Parasuraman *et al* (2001) membagi beberapa indikator yang mempengaruhi empati :

- a) Mampu menanggapi keluhan masyarakat;
- b) Dapat menunjukkan sikap kepedulian meskipun melayani banyak masyarakat;
- c) Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

d. **Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Menurut Moenir (2017 : 88)

menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.

4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam betuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Dari penelusuran yang telah dilakukan peneliti, setidaknya diperoleh 5 hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian, di mana hasilnya tertuang sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.1
Review penelitian terdahulu

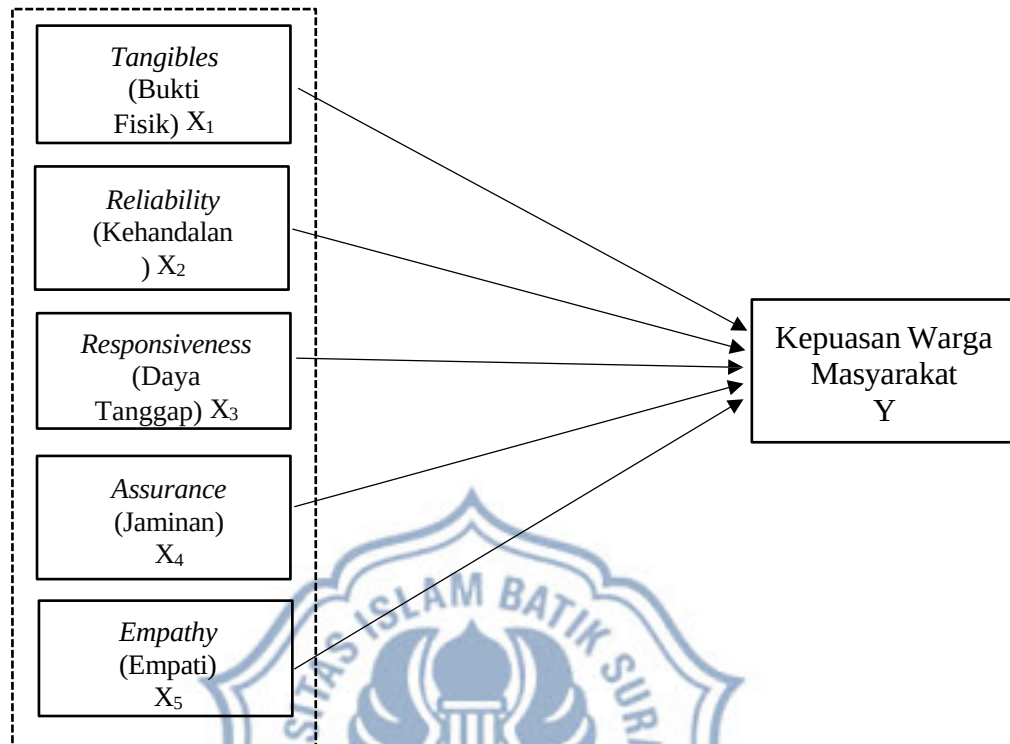
Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Refindo Pradikta Rulando ¹ , M. Ikhsan ² , Nurmala Pangaribuan ³ , (Oktober 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram	Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan	Uji Validitas menggunakan korelasi <i>Bivariate Pearson</i> (Produk Momen Pearson) dan <i>Corrected item- total</i>	Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
Herly Wildan Noris ¹ , Suharto ² , Bambang Suhada ³ (2022)	Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lampung Tengah	Sarana dan Prasarana, Kesigapan Petugas, Kepuasan Pemohon	Regresi Linear Berganda Uji Secara Parsial dan Uji Secara Simultan	Sarana dan Prasarana, Kesigapan Petugas, Kepuasan Pemohon berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
Majduddin ¹ , Tata Sutabri ² (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> pada Polsek Kalidoni	Efisiensi Waktu, Kompetensi Petugas, Kemudahan Prosedur	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	Efisiensi Waktu, Kompetensi Petugas, Kemudahan Prosedur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Rastra Wahyu Puspita ¹ , Icha Fajriana ² (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polda Sumsel	Kualitas Pelayanan, Kompetensi Petugas, Kemudahan Prosedur	Regresi Linear Berganda dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Kualitas Pelayanan, kompetensi petugas, kemudahan prosedur berpengaruh pada kualitas pelayanan
Dinia Anis Setiani ¹ , Arda Novrizal Haq ² , Rizky Ilhami ³ (2022)	Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat	Kehandalan Petugas, Jaminan Pelayanan, Empati Petugas	Analisis Statistik Data Historis	Kehandalan Petugas, Jaminan Pelayanan, Empati Petugas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

C. Kerangka Berpikir

Konsumen selalu mempunyai harapan terhadap pelayanan yang diterimanya, harapan akan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima konsumen.

Kenyataan yang dirasakan konsumen ketika menerima pelayanan merupakan dasar bagi konsumen dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan, kemudian konsumen dapat menentukan sikapnya puas atau tidak puas atas pelayanannya.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Keterangan:

1. Noris *et al* (2022); Setiani *et al* (2022)
2. Majduddin & Sutabri (2023); Setiani *et al* (2022); Puspita & Fajriana (2024)
3. Rulando *et al* (2022); Majduddin & Sutabri (2023)
4. Setiani *et al* (2022); Rulando *et al* (2022)
5. Setiani *et al* (2022); Rulando *et al* (2022)

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2024) hipotesis merupakan jawaban sementara yang diajukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan didasarkan

pada rumusan masalah dan kerangka berpikir. Dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel Tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat

Tangibles (bukti fisik) adalah suatu obyek yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen meliputi : 1.) ruang tunggu yang nyaman dan bersih; 2.) teknologi informasi yang menunjang; 3.) penampilan petugas yang rapi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Noris *et al* (2022) dan Setiani *et al* (2022) terbukti bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, walaupun di antara keduanya menafsirkan *tangible* secara berbeda, Noris *et al* (2022) langsung menunjuk *tangible* dalam bentuk sarana prasarana sedangkan Setiani *et al* (2022) memakai diksi bukti fisik. Pengaruh dari *tangible* (bukti fisik) tersebut dari hasil kedua peneliti terdahulu berlaku pada pengaruh secara simultan maupun parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh variabel Reliability (Kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat

Kehandalan merupakan salah satu komponen kualitas pelayanan yang penting, karena kehandalan merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan segera,

akurat, dan memuaskan. Komponen kehandalan meliputi : 1.) Prosedur yang diberikan akurat dan sesuai; 2.) Pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang sama; 3.) Layanan dapat diselesaikan tepat waktu. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Majduddin & Sutabri (2023); Setiani *et al* (2022) dan Puspita & Fajriana (2024) terbukti bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh dari *reliability* (kehandalan) tersebut dari hasil kedua peneliti terdahulu berlaku pada pengaruh secara simultan maupun parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian:

H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan masyarakat

Daya tanggap merupakan keinginan Polres Sukoharjo beserta segenap petugas untuk membantu para warga masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan SKCK secara tanggap. Daya tanggap ini mencakup komponen :

1.) Petugas cepat dalam memberikan solusi; 2.) Mampu dalam merespon kritik dan saran; 3.) Mampu menjelaskan informasi dengan jelas. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Rulando *et al* (2022) dan Majduddin & Sutabri (2023) terbukti bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen secara

simultan maupun parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₃ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat.

4. Pengaruh variabel Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan masyarakat

Assurance (Jaminan) merupakan komponen pokok dalam kualitas pelayanan yang mencakup rasa percaya, keyakinan dan rasa aman pada konsumen melalui pengetahuan, kesopanan dan kompetensi. *Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini meliputi : 1.) Bersikap ramah, sopan dan menghormati masyarakat; 2.) Petugas yang melayani merupakan tenaga yang berkompeten dibidangnya; 3.) Dapat menjamin kerahasiaan masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Setiani *et al* (2022) dan Rulando *et al* (2022) terbukti bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian :

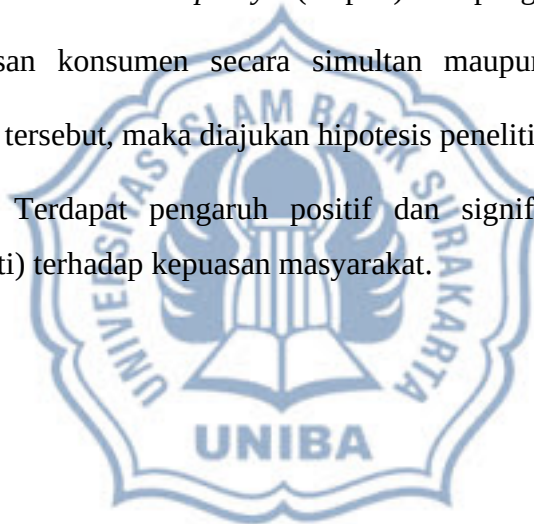
H₄ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat.

5. Pengaruh variabel Empathy (Empati) terhadap kepuasan masyarakat

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, *empathy* (empati) merupakan unsur mutlak yang harus dihadirkan. *Empathy*

(Empati) adalah perhatian yang diberikan secara pribadi kepada konsumen dengan melibatkan mendengarkan secara aktif, memahami emosi dan kebutuhan konsumen. Komponen *empathy* (empati) meliputi : 1.) Mampu menanggapi keluhan masyarakat; 2.) Dapat menunjukkan sikap kepedulian meskipun melayani banyak masyarakat; 3.) Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Setiani *et al* (2022); Rulando *et al* (2022) terbukti bahwa *empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian :

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yang menekankan analisisnya pada data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika menurut Azwar (2011:5).

2. Tempat Dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Polres Sukoharjo (Jl. Wandyo Pranoto, Mandan, Sukoharjo)

b. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan selama 2 bulan, yakni bulan November – Desember 2025.

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Hair *et al.*, populasi bukan objek penelitian itu sendiri, melainkan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian kuantitatif. Hair *et al.* merekomendasikan bahwa ukuran sampel sebaiknya adalah 5 kali jumlah total indikator. Aturan ini juga sering diadaptasi dengan rentang pengali antara 5 hingga 10, di mana angka pengali yang lebih besar akan menghasilkan ukuran sampel yang lebih besar.

b. Sampel

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair *et al.*, (2010) jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $\text{Sampel} = 5 \times \text{jumlah indikator}$

$$= 15 \times 5 = 75$$

Sehingga jumlah sampel adalah 75 responden.

c. Teknik Sampling

Menurut Malhotra (2022) teknik *convenience sampling* adalah metode pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti memilih responden yang paling mudah diakses atau nyaman bagi peneliti.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yaitu pendapat responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan warga masyarakat.

b. Data Sekunder

Data yang telah diolah atau diperoleh secara tidak langsung, yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan, obyektif dan dapat dijadikan landasan dalam proses analisis, sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.

b. Wawancara

Metode tanya jawab secara tatap muka langsung dengan responden dengan panduan kuesioner.

c. Dokumentasi

Mencari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis atau tidak tertulis seperti dokumen, arsip, buku, foto, atau rekaman video yang relevan dengan topik penelitian.

d. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden.

Tabel 2.2
Bobot Nilai Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (KTS)	1

Sumber : Sugiyono (2022)

6. Definisi Operasional Variabel

Menurut Suhardi (2023) definisi operasional variabel merupakan penjelasan tentang bagaimana suatu variabel akan diukur dalam sebuah penelitian. Tujuannya adalah untuk menunjukkan cara pengukuran atau pengoperasian suatu konsep, sehingga konsep tersebut dapat diteliti atau diukur secara empiris. Dengan definisi operasional yang jelas, peneliti lain dapat melakukan penelitian serupa dan memverifikasi hasil penelitian sebelumnya. Komponen penting dalam definisi operasional variabel meliputi:

a. Variabel yang akan diukur atau diamati;

Indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-Kisi
Kepuasan Masyarakat (Y)	Tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkannya dengan harapannya	1. Prosedur pelayanan; 2. Integritas pelayanan; 3. Penanganan pengaduan.	1. Prosedur yang mudah; 2. Pelayanan tidak berbelit-belit; 3. Pelayanan bebas dari calo; 4. Tidak ada pungli; 5. Respon cepat terhadap keluhan; 6. Mekanisme pengaduan jelas dan mudah dipahami.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-Kisi
<i>Tangibles</i> (X_1)	Aspek pelayanan yang memiliki wujud fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen	1. Kenyamanan ruangan; 2. Teknologi yang menunjang; 3. Penampilan petugas yang rapi dan bersih.	1. Kenyamanan 2. Sistem antrian yang jelas; 3. Jumlah komputer yang memadai; 4. Peralatan teknologi yang canggih; 5. Seragam yang rapi dan bersih; 6. Berpenampilan menarik dan menyenangkan untuk dilihat.
<i>Reliability</i> (X_2)	Kemampuan suatu bisnis untuk memberikan pelayanan secara cepat dan akurat	1. Prosedur yang akurat; 2. Kesetaraan pelayanan; 3. Pelayanan tepat waktu.	1. Prosedur yang mudah diakses; 2. Prosedur mudah dipahami; 3. Perlakuan yang sama kepada seluruh konsumen; 4. Prioritas terhadap kelompok rentan; 5. Pelayanan sesuai dengan janji waktu yang ditentukan; 6. Proses diselesaikan sesuai standar pelayanan.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-Kisi
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	Kesediaan dan kemampuan staf untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat, tepat, dan perhatian kepada pelanggan	1. Cepat dalam memberikan solusi; 2. Mampu merespon kritik dan saran; 3. Mampu menjelaskan informasi dengan jelas.	1. Cepat merespon keluhan; 2. Jangka waktu menerima solusi yang wajar; 3. Menanggapi kritik dan saran professional; 4. Mengucapkan terimakasih setelah menerima kritik dan saran; 5. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami; 6. Penjelasan yang diberikan secara terstruktur.
<i>Assurance</i> (X ₄)	Kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bertujuan agar konsumen merasa yakin terhadap pelayanannya	1. Petugas selalu menjaga kesopanan dan rasa hormat; 2. Petugas merupakan tenaga yang berkompeten ; 3. Dapat menjamin kerahasiaan.	1. Menunjukkan rasa hormat privasi; 2. Bersikap sopan saat berinteraksi; 3. Memiliki pengetahuan terkait layanan; 4. Memahami SOP tugas layanan; 5. Informasi pribadi dijaga kerahasiaannya; 6. Merasa aman berbagi informasi pribadi.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Kisi-Kisi
<i>Empathy</i> (X_5)	Perhatian yang diberikan kepada konsumen dengan maksud memahami keinginan konsumen	1. Mampu menanggapi keluhan masyarakat; 2. Bersikap peduli meskipun melayani banyak masyarakat; 3. Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.	1. Petugas memiliki kompetensi dalam menghadapi keluhan masyarakat; 2. Ketersediaan informasi yang jelas dalam mengajukan keluhan; 3. Petugas tetap ramah dan peduli meskipun sedang ramai; 4. Petugas tetap tanggap dan cepat meskipun sedang ramai; 5. Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua orang; 6. Petugas memberikan bahasa sopan dan ramah kepada semua orang.

7. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022) uji validitas adalah suatu instrumen yang dapat mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Cara pengujiannya adalah dengan menguji koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya, yang dapat menggunakan pendekatan statistik. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari;
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item;
- y = Skor total instrument;
- n = Jumlah responden dalam uji instrument;
- $\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X;
- $\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel;
- $\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan Y;
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X;
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y dasar ambil keputusan

Dasar mengambil keputusan :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid);
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Tujuannya adalah untuk menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan yang dapat dilihat dari *Corrected item - Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Corrected item - Total Correlation* > 0.3 .

Uji validitas butir umumnya dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson (r_{hitung}), yaitu dengan mengorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total konstruk yang diukur. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat signifikansi tertentu (umumnya $\alpha = 0,05$) atau memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, yang menunjukkan bahwa item tersebut mampu merepresentasikan konstruk secara tepat.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Sig.	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	TL1	0,000	0,910	0,444	Valid
	TL2	0,000	0,835	0,444	Valid
	TL3	0,000	0,801	0,444	Valid
	TL4	0,000	0,860	0,444	Valid
	TL5	0,000	0,933	0,444	Valid
	TL6	0,000	0,789	0,444	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	RL1	0,000	0,829	0,444	Valid
	RL2	0,000	0,775	0,444	Valid
	RL3	0,000	0,765	0,444	Valid
	RL4	0,000	0,727	0,444	Valid
	RL5	0,000	0,844	0,444	Valid
	RL6	0,000	0,850	0,444	Valid
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	RS1	0,000	0,889	0,444	Valid
	RS2	0,000	0,866	0,444	Valid
	RS3	0,000	0,903	0,444	Valid
	RS4	0,000	0,969	0,444	Valid
	RS5	0,000	0,887	0,444	Valid
	RS6	0,000	0,600	0,444	Valid
<i>Assurance</i> (Kepastian)	ASS1	0,000	0,821	0,444	Valid
	ASS2	0,000	0,887	0,444	Valid
	ASS3	0,000	0,889	0,444	Valid
	ASS4	0,000	0,803	0,444	Valid
	ASS5	0,000	0,782	0,444	Valid
	ASS6	0,000	0,845	0,444	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	EM1	0,000	0,767	0,444	Valid
	EM2	0,000	0,776	0,444	Valid
	EM3	0,000	0,737	0,444	Valid
	EM4	0,000	0,846	0,444	Valid
	EM5	0,000	0,777	0,444	Valid
	EM6	0,000	0,716	0,444	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen pada tahap uji coba (pilot test) dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, diperoleh nilai *r tabel* sebesar 0,361 pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item

pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar daripada *r tabel*, sehingga seluruh item dinyatakan **valid** dan layak digunakan pada tahap pengumpulan data penelitian utama.

b. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang dipakai reliable atau tidak. Sugiyono (2022: 268) mengemukakan bahwa: “Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplika dalam penelitian pada objek yang sama dengan dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama”.

Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan menggunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Guttman split half correlation*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Metode yang digunakan adalah *split half*, dimana instrumen dibagi menjadi dua kelompok.

$$r_{AB} = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{(n(\Sigma A^2) - (\Sigma A)^2) - (n(\Sigma B)^2 - (\Sigma B)^2)}}$$

Keterangan :

r_{AB} = Korelasi Pearson Product Moment

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi memiliki nilai 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila korelasi memiliki nilai dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut reliabel. Kemudian koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus Spearman.

$$r = \frac{2r_b}{(1+r_b)}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

r_b = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah didapat nilai reliabilitas (r hitung) maka nilai tersebut dibandingkan dengan yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut :

Bila $> r$ tabel : instrumen tersebut dikatakan reliabel;

Bila $\leq r$ tabel : instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal antarbutir dalam satu variabel atau konstruk. Nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$

menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima terutama pada penelitian yang bersifat eksploratori (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Valid	Cronbach's Alpha	Threshold	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	6	0,964	$\geq 0,7$	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	6	0,959	$\geq 0,7$	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	6	0,968	$\geq 0,7$	Reliabel
<i>Assurance</i> (Kepastian)	6	0,947	$\geq 0,7$	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	6	0,950	$\geq 0,7$	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2025.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha pada tahap uji coba instrumen (pilot test), diperoleh bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini **reliabel** dan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

8. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:147) metode analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti agar dapat mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, penelitian deskriptif ini penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atau variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan, untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak

Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Hasil penghimpunan data mengenai tanggapan responden tersebut selanjutnya dicari rata-rata :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{\Sigma \text{Jawaban kuesioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan} \times \Sigma \text{Responden}}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata- rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

$$\text{rentang skor} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

Nilai tertinggi 5, nilai terendah 1

$$\text{Rentang skor} = \frac{5}{1} = 0.8$$

Jumlah Nilai

Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut :

Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik;

Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 = Tidak Baik;

Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 = Cukup;

Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 = Baik

Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 = Sangat Baik.

Tabel 3.4
Kategori Skala

Keterangan	Nilai
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2022)

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen (kepuasan warga masyarakat) terhadap variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5). Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK ditinjau dari kualitas pelayanan di Polres Sukoharjo. Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + \beta_1 X^1 + \beta_2 X^2 + \beta_3 X^3 + \beta_4 X^4 + \beta_5 X^5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Warga Masyarakat);

A = Bilangan konstanta;

β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , β_5 = Koefisien regresi variabel independent;

X_1 = Variabel bebas (Bukti Fisik);

X_2 = Variabel bebas (Kehandalan);

X_3 = Variabel bebas (Daya Tanggap);

X_4 = Variabel bebas (Jaminan);

X_5 = Variabel bebas (Empati);

e = error.

c. **Uji Hipotesa**

1) Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Warga Masyarakat dengan objek penelitian yaitu di Polres Sukoharjo. Hipotesis yang akan dikemukakan oleh peneliti akan disajikan pada halaman berikutnya adalah sebagai berikut :

a) Membuat Formulasi Uji Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$: Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Warga Masyarakat;

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$: Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Warga Masyarakat.

b) Menentukan Tingkat Signifikansi: Penelitian

menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan sebesar 0,05%.

- c) Menghitung nilai F hitung untuk mengetahui apakah variabel- variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak

$$Fh = \frac{r^2/K}{r^2/K(1 - r^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan :

r^2 = Koefisien korelasi berganda;

K = Jumlah variabel bebas (Independent);

n = Jumlah anggota sampel;

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table;

(n-K-1) = Derajat Kebebasan.

- d) Perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk (n-K-1)

Jika F hitung $>$ F tabel $\rightarrow$ Ho ditolak dan sebaliknya H_a diterima (signifikan);

Jika F hitung $\leq$ F tabel $\rightarrow$ Ho diterima dan sebaliknya H_a ditolak (tidak signifikan)

2) Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen

a) Membuat Formulasi Uji Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$: Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Warga Masyarakat secara parsial;

$H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 \neq 0$: Artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Warga Masyarakat secara parsial.

b) Penelitian menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan sebesar 0,05%.

Menghitung nilai t hitung untuk mengetahui apakah variabel- variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak.

Dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi untuk variable independent ke- i ;

s_{b_i} = galat standar dari koefisien regresi variable ke- i .

Derajat kebebasan (df) untuk uji ini adalah $(n-K-1)$ dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen.

- c) Setelah menghitung t hitung dibandingkan dengan nilai t table untuk mengambil kesimpulan :

Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \leq -t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima;

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel dependen (terikat). Koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi pada variabel terikat.

$$R^2 = \frac{1 - SS_{res}}{SS_{tot}}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi;

SSres = Jumlah kuadrat residual;

SStot = Jumlah kuadrat



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

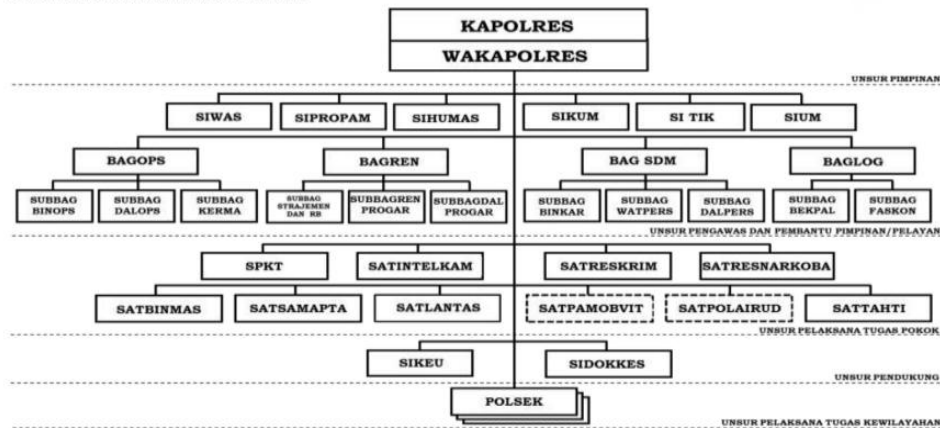
A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Polres Sukoharjo merupakan satuan Kepolisian tingkat resor yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) di wilayah Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Polres ini berada di bawah naungan Polda Jawa Tengah dan dipimpin oleh seorang Kapolres (Kepala Kepolisian Resor).

Struktur organisasi di Polres Sukoharjo meliputi sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI DAN DAFTAR SUSUNAN PERSONEL PADA TINGKAT POLRES

STRUKTUR ORGANISASI TINGKAT POLRES



Keterangan: Khusus unit organisasi Satlantans pada Polres Tipe B yang berkedudukan di Polda Metro Jaya, pembinaan dan operasional dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) Polda Metro Jaya dan ditetapkan dengan Keputusan Kapolri.

Gambar 4.1 Struktur organisasi pada Polres

Ringkasan pelayanan masyarakat di Polres Sukoharjo yaitu layanan yang disediakan untuk membantu warga Kabupaten Sukoharjo antara lain :

1. Pembuatan dan perpanjangan SKCK (Surat Keterangan Catatan

Kepolisian) merupakan dokumen yang sering dibutuhkan untuk kerja, Pendidikan atau birokrasi lainnya. Pelayanan tersedia di SPKT Polres maupun di beberapa lokasi seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) dan saat kegiatan khusus seperti *Car Free Day*. Polri juga mengajak masyarakat menggunakan aplikasi *Polri Super App* untuk mengurus SKCK secara daring, sehingga proses administrasi jadi lebih cepat dan efisien;

2. Penerbitan SIM dan administrasi lalu lintas merupakan pembuatan atau perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) melalui Satlantas, termasuk system antrian *online* untuk efisiensi waktu;
3. Laporan kehilangan merupakan layanan pembuatan surat keterangan kehilangan barang atau dokumen di SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu);
4. Pengaduan dan laporan masyarakat dimana masyarakat bisa menyampaikan laporan, keluhan atau pengaduan terkait masalah keamanan atau pelayanan melalui SPKT, portal pengaduan *online* maupun kanal media digital.

B. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden yang dianalisis sebagai sampel berjumlah 75 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yaitu warga masyarakat yang mengurus pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo selama kurun waktu November s/d Desember 2025.. Responden dipilih menggunakan teknik

convenience sampling adalah metode pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti memilih responden yang paling mudah diakses atau nyaman bagi peneliti, sehingga setiap responden memiliki peluang yang tidak sama untuk bisa diambil sebagai sampel penelitian.

1. Jenis Kelamin

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin di bawah.

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	45	60
Perempuan	30	40
jumlah	75	100

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Tabel 4.1 di atas memperlihatkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 68 persen, sedangkan sisanya sebesar 32 persen berjenis kelamin perempuan. Dominasi responden yang berjenis kelamin laki-laki tersebut dikarenakan secara psikologis laki-laki memiliki beban mendapatkan pekerjaan, dimana salah satu syarat mencari pekerjaan adalah harus memiliki SKCK.

2. Umur

Gambaran umum mengenai kelompok umur responden seperti ditampilkan pada tabel di bawah. Dari hasil sebaran responden yang dilakukan minimal umur masyarakat yang didapat adalah 18 tahun dan maksimal adalah 50 tahun, sedangkan jumlah kelas ditetapkan 4, sehingga interval kelas dapat menggunakan rumus (Furchan, 2011) :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{data tertinggi} - \text{data terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{50 - 18}{4} = 8$$

Dengan ditemukannya kelas interval kelas sebesar 8 tersebut, maka pembagian kategori setiap kelasnya dapat berlangsung adil dan obyektif. Sedangkan dasar penggunaan jumlah kelas sebanyak 4 adalah menyesuaikan dengan interval kelas yang dipakai dalam kuesioner. Mengacu pada interval kelas sebesar 8, maka dapat disusun kategori umur responden sebagai berikut.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Presentase
18 – 20	12	16
21 – 23	15	20
24 – 26	17	23
27 – 30	7	9
31 – 35	8	11
36 – 40	7	9
41 – 45	4	5
46 – 50	5	7
jumlah	75	100

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Tabel 4.2 di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berumur antara 24 s/d 26 tahun sebanyak 23 persen dan posisi kedua responden berumur antara 21 s/d 23 tahun sebanyak 20 persen. Fenomena ini memberikan arahan bahwa warga masyarakat yang mengurus pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo secara umur cukup heterogen, baik kelompok remaja, dewasa maupun kelompok

usia produktif. Informasi tersebut memberikan arahan bahwa usia mayoritas responden bisa digolongkan usia kerja, di mana umumnya didapatkan relevansi yang tinggi dengan pengurusan atau pembuatan SKCK sebagai kelengkapan lamaran kerja. Disisi lain terdapat sebanyak 16 persen responden berusia 18 s/d 20 tahun dengan keperluan untuk mendaftar sekolah kedinasan seperti IPDN, mendaftar TNI/Polri (taruna, bintangara, tamtama). Di usia 27 s/d 30 tahun sebanyak 7 persen, 31 s/d 35 tahun sebanyak 8 persen dan 36 s/d 40 tahun sebanyak 7 persen dengan keperluan pemberkasan PPPK atau PPG sesuai dengan *timeline* yang dibutuhkan oleh di instansi setempat. Relevansi kepengurusan SKCK pada usia 41 s/d 45 tahun dan 46 s/d 50 tahun adalah untuk keperluan melamar pekerjaan sebagai pegawai SPPG.

3. Tingkat Pendidikan.

Gambaran umum mengenai tingkat pendidikan responden dapat ditabulasikan sebagai berikut.

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD sederajat	0	0
SMP sederajat	8	10
SMA / SMK sederajat	47	63
S1	20	27
S2	0	0
Jumlah	75	100

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Tabel 4.3 di atas memperlihatkan sebagian besar responden berpendidikan tamat SLTA sederajat, yaitu sebanyak 63 persen. Di urutan kedua kelompok responden dengan tingkat pendidikan sarjana, yaitu sebanyak 27 persen, urutan ketiga kelompok responden yang berpendidikan SLTP sederajat sejumlah 10 persen. Dari uraian di atas secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan formal dari responden tergolong menengah ke atas.

4. Pekerjaan

Gambaran umum mengenai jenis pekerjaan responden dapat ditabulasikan sebagai berikut.

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan



Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	23	31
PNS	8	11
Karyawan Swasta	27	36
Wiraswasta	7	9
Guru	10	13
Jumlah	75	100

Sumber : data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui responden yang bekerja sebagai karyawan swasta merupakan bagian terbesar yaitu sebanyak 27 persen. Di urutan kedua adalah pelajar / mahasiswa dengan jumlah presentase sebanyak 23 persen. Diikuti dengan guru 10 persen, PNS 8 persen dan wiraswasta 7 persen. Kenyataan semacam ini sesuai dengan demografi

Kabupaten Sukoharjo yang ditandai dengan dominannya masyarakat bekerja di industri pabrik.

C. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat. Tahap analisis regresi linear berganda terdiri dalam dua tahap, yaitu tahap uji asumsi klasik dan tahap uji model regresi.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam analisis regresi bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi yang dibangun telah memenuhi beberapa asumsi penting yang harus dipenuhi agar hasil analisis regresi dapat dianggap valid. Beberapa asumsi klasik dalam analisis regresi adalah asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi residual dari model regresi, jika residual berdistribusi normal maka model dapat dianalisis dengan analisis regresi, namun jika residual tidak berdistribusi normal maka model tersebut tidak dapat dianalisis dengan analisis regresi. Uji Normalitas dapat dilakukan secara statistik dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorv Smirnov*, dalam pengujian ini residual hasil regresi dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan hasil pengujian melebihi 0,05. Berikut hasil dari uji normalitas *Kolmogorv Smirnov* bantuan program SPSS :

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Absolute residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.63907544
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.069
Test statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance. Sumber : Data yang diolah, 2026

Hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam analisis regresi bertujuan untuk mengevaluasi seberapa kuat hubungan linear antara variabel-variabel independen dalam model. Multikolinearitas terjadi ketika terdapat korelasi yang tinggi antara dua atau lebih variabel independen, yang dapat mempengaruhi validitas dan interpretasi

hasil regresi. Salah satu dampak utama dari multikolinearitas adalah ketidakpastian dalam estimasi koefisien, di mana koefisien dapat menjadi tidak stabil atau sulit diinterpretasi karena variabel yang berkorelasi tinggi sulit untuk dibedakan pengaruhnya secara terpisah terhadap variabel dependen. Selain itu, multikolinearitas juga dapat meningkatkan varians dari estimasi koefisien, mengurangi keakuratan analisis regresi secara keseluruhan.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
<i>Tangibles</i>	.885	1.130
<i>Reliability</i>	.932	1.073
<i>Responsiveness</i>	.971	1.030
<i>Assurance</i>	.853	1.172
<i>Emphaty</i>	.952	1.050

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

Sumber : Data yang diolah, 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF pada variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berada di bawah angka 10, yaitu masing-masing sebesar 1,130; 1,073; 1,030; 1,172; dan 1,050. Nilai ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi karena kelima variabel independen tidak saling berkorelasi secara berlebihan. Dengan demikian, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dapat digunakan secara bersamaan dalam

model analisis untuk menjelaskan variabel Kepuasan_masyarakat. Oleh karena itu, model regresi dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah fenomena dalam analisis regresi yang terjadi ketika varians dari residual (error) tidak konstan atau tidak homogen sepanjang rentang nilai dari variabel independen. Secara lebih sederhana, ini berarti bahwa tersebarannya (dispersi) dari error tidak tetap dan dapat berubah-ubah tergantung pada nilai-nilai dari variabel independen dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan secara statistik maupun grafik. Uji *Gletsjer* adalah salah satu uji heteroskedastisitas secara statistik, sementara uji heteroskedastisitas secara grafik dapat dilakukan dengan melihat bentuk kurva *scatter plot* regresi.

Tabel 4.7

Hasil Uji *Gletsjer* Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.875	2.821		-1.728	.088
Tangibles	.054	.057	.117	.947	.347
Reliability	.077	.055	.169	1.408	.164
Responsiveness	.069	.054	.151	1.281	.204
Assurance	-.008	.058	-.018	-.143	.886
Empathy	.042	.054	.091	.767	.446

a. Dependent Variable: abs Sumber : Data yang diolah, 2026

Hasil analisis menunjukkan:

1) Hasil Uji *Gletjser* pada variabel *Tangibles* menunjukkan nilai

signifikansi sebesar 0,347 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas;

- 2) Hasil Uji *Glejser* pada variabel *Reliability* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,164 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas;
- 3) Hasil Uji *Glejser* pada variabel *Responsiveness* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,204 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas;
- 4) Hasil Uji *Glejser* pada variabel *Assurance* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,886 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas;
- 5) Hasil Uji *Glejser* pada variabel *Emphaty* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,446 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam model tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

D. Uji Hipotesa

1. Uji Model Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda meliputi hasil uji pengaruh parsial (Uji t), uji pengaruh simultan (uji F) dan koefisien determinasi (*R square*). Hasil uji Parsial (uji t) dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Persamaan regresi yang terbentuk :

$$Y = -4,374 + 0,388X_1 + 0,211X_2 + 0,045X_3 + 0,192X_4 + 0,492X_5$$

Keterangan :

X_1 = *Tangibles* (bukti nyata);

X_2 = *Reliability* (kehandalan);

X_3 = *Responsiveness* (ketanggapan);

X_4 = *Assurance* (kepastian);

X_5 = *Emphaty* (empati);

Y = Kepuasan masyarakat.

Interpretasi :

- a) Konstanta sebesar -4,374 menunjukkan bahwa apabila *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bernilai 0, maka kepuasan masyarakat berada pada nilai -4,374. Nilai konstanta ini menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat tanpa pengaruh dari seluruh variabel independen;
- b) Koefisien *Tangibles* (X_1) sebesar 0,388 berarti setiap peningkatan 1 satuan *Tangibles* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,388, dengan asumsi variabel lain konstan;

- c) Koefisien *Reliability* (X2) sebesar 0,211 berarti setiap peningkatan 1 satuan *Reliability* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,211, dengan asumsi variabel lain konstan;
- d) Koefisien *Responsiveness* (X3) sebesar 0,045 berarti setiap peningkatan 1 satuan *Responsiveness* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,045, namun berdasarkan uji t pengaruhnya tidak signifikan;
- e) Koefisien *Assurance* (X4) sebesar 0,192 berarti setiap peningkatan 1 satuan *Assurance* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,192, dengan asumsi variabel lain konstan;
- f) Koefisien *Emphaty* (X5) sebesar 0,492 berarti setiap peningkatan 1 satuan *Emphaty* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,492. Koefisien ini paling besar sehingga menunjukkan bahwa *emphaty* merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan masyarakat;
- g) Secara keseluruhan, variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan *Responsiveness* tidak signifikan. Variabel *Emphaty* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat.

2. Uji Parsial (Uji t)

Dalam analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bebas

terhadap variabel terikat. Hipotesis pengujian yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Ho : variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat;

Ha : variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dengan tingkat kepercayaan 95%, maka Ho akan ditolak jika nilai signifikan $< 0,05$ dan Ho akan diterima jika nilai signifikan $> 0,05$.

Tabel 4.8
Hasil Uji Parsial (uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	-4.374	4.487		-.975	.333
Tangibles	.388	.090	.394	4.312	.000
Reliability	.211	.087	.215	2.420	.018
Responsiveness	.045	.086	.046	.528	.599
Assurance	.192	.092	.195	2.099	.039
Empathy	.492	.087	.500	5.675	.000

Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat; Sumber : Data yang diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 4,312, sig. = 0,000, dan koefisien regresi = 0,388. Artinya, semakin baik bukti fisik (*tangibles*) yang dimiliki, maka kepuasan masyarakat akan

semakin meningkat;

- b) Variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 2,420, sig. = 0,018, dan koefisien regresi = 0,211. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keandalan pelayanan (*reliability*), maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat;
- c) Variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 0,528, sig. = 0,599 dan koefisien regresi = 0,045. Artinya, daya tanggap (*responsiveness*) belum terbukti memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat;
- d) Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 2,099, sig. = 0,039, dan koefisien regresi = 0,192. Artinya, semakin baik jaminan (*assurance*) yang diberikan, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat;
- e) Variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung = 5,675, sig. = 0,000, dan koefisien regresi = 0,492. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi empati (*emphaty*) dalam pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat karena memiliki nilai koefisien regresi dan

nilai t hitung terbesar dibanding variabel lainnya.

3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F dalam analisis regresi adalah alat statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis bahwa setidaknya satu dari variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dalam pengujian ini, pengaruh simultan dinyatakan signifikan jika signifikansi uji F diperoleh $< 0,05$

Tabel 4.9
Hasil Uji Simultan (uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29.057	5	5.811	13.268	.000 ^b
Residual	30.223	69	.438		
Total	59.280	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance

Sumber : Data yang diolah, 2026

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 13,268 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai sig $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan bersifat signifikan, sehingga seluruh variabel independen

secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terbukti memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Koefisien Determinasi (*R square*)

Koefisien determinasi dalam analisis regresi ukuran statistik yang menjelaskan seberapa baik model regresi cocok dengan data yang diamati. Koefisien determinasi ini memberikan gambaran tentang proporsi variabilitas dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada dalam model. Koefisien determinasi sering digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kecocokan model regresi terhadap data, meskipun tidak boleh digunakan sebagai satu-satunya ukuran untuk menilai kualitas prediksi atau validitas model regresi. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka semakin baik model regresi dalam memprediksi variabel terikat dari variabel bebasnya.

Tabel 4.10
Hasil Koefisien Determinasi (*R square*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.453	.66183

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat Sumber : Data yang diolah, 2026

Koefisien determinasi pada model regresi dapat dilihat melalui nilai

Adjusted R Square. Hasil analisis pada Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,453. Hal ini berarti bahwa 45,3% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, sedangkan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel-variabel tersebut. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menggambarkan pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan masyarakat.

E. Pembahasan

Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa baik melalui uji t dan uji F, semua hipotesis diterima kebenarannya secara statistik. Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS, diketahui uji hipotesis penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.11
Rekapitulasi hasil uji hipotesis

No	Hipotesis	Nilai t	Koefisien Beta	Sig	Ket
1	$X_1 \longrightarrow Y$	4,312	0,394	0,000	H ₁ diterima
2	$X_2 \longrightarrow Y$	2,420	0,215	0,018	H ₂ diterima
3	$X_3 \longrightarrow Y$	0,528	0,046	0,599	H ₃ ditolak
4	$X_4 \longrightarrow Y$	2,099	0,195	0,039	H ₄ diterima
5	$X_5 \longrightarrow Y$	5,675	0,500	0,000	H ₅ diterima

Sumber : diolah oleh peneliti, 2026

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Warga Masyarakat

Hipotesis penelitian pertama (H₁) yang diuji memberikan kesimpulan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan

SKCK di Polres Sukoharjo”, yang hasilnya nilai t hitung = 4,312, sig. = 0,000, dan koefisien regresi = 0,388. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan variabel *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo. Berdasarkan analisis regresi di mana koefisien regresi dari variabel *tangible* (bukti fisik) sebesar 0,394 atau 39,4 persen.

Sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan, *tangible* (bukti fisik) merupakan dimensi krusial karena menyediakan bukti nyata yang dapat dilihat, dirasakan, dan dinilai langsung oleh indra masyarakat, yang secara signifikan mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat. Fasilitas fisik, penampilan petugas, dan peralatan yang bersih dan modern membentuk kesan pertama yang positif, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kenyamanan. Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noris *et al* (2022) dan Setiani *et al* (2022) membuktikan bahwa *tangible* (bukti fisik) pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari variabel *tangible* tersebut dari hasil peneliti terdahulu berlaku untuk pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Warga Masyarakat

Hipotesis penelitian kedua (H_2) yang diuji memberikan kesimpulan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel

reliability (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo” dengan nilai t hitung = 2,420, sig. = 0,018, dan koefisien regresi = 0,211. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan variabel *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo. Berdasarkan analisis regresi di mana koefisien regresi dari variabel *reliability* (kehandalan) sebesar 0,215 atau 21,5 persen.

Reliability (kehandalan) merupakan dimensi kritis dalam kualitas pelayanan karena mencerminkan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu sejak pertama kali. Kehandalan sangat penting untuk membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas masyarakat karena meminimalisir kesalahan dan memenuhi harapan masyarakat. Kehandalan yang tinggi berarti minim kesalahan (*zero error*) sejak awal, sehingga mengurangi biaya untuk perbaikan atau penanganan keluhan. Secara ringkas *reliability* adalah dasar dari kualitas pelayanan, tanpa kehandalan, dimensi lainnya (seperti *responsiveness* atau *assurance*) kurang bermakna bagi masyarakat.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Majduddin & Sutabri (2023); Setiani *et al* (2022) dan Puspita & Fajriana (2024) membuktikan bahwa *reliability* (kehandalan) pengaruh positif

terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari variabel *reliability* tersebut dari hasil peneliti terdahulu berlaku untuk pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Warga Masyarakat

Hipotesis penelitian ketiga (H3) yang diuji memberikan kesimpulan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo” dengan nilai t hitung = 0,528, sig. = 0,599, dan koefisien regresi = 0,045. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo. Berdasarkan analisis regresi di mana koefisien regresi dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,046 atau 4,6 persen.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan bahwa variabel *responsiveness* ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK, karena layanan SKCK bersifat prosedural dan standar, sehingga masyarakat lebih menekankan kepastian proses, keakuratan data dan keabsahan dokumen dibandingkan kecepatan atau kesiapan petugas. *Responsiveness* (daya tanggap) dianggap sebagai layanan dasar yang sudah sewajarnya ada, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda

dalam menilai kualitas pelayanan. Akibatnya meskipun petugas responsif, hal tersebut tidak secara signifikan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan SKCK dibandingkan dimensi lain seperti *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (jaminan). Hasil penelitian diatas sangat tidak sesuai dengan studi penelitian terdahulu dari Rulando *et al* (2022); Majduddin & Sutabri (2023) yang menemukan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya disparitas diatas memberikan arahan bahwa faktor *responsiveness* (daya tanggap) merupakan sebuah faktor anomali di mana kontribusi dan perannya terhadap kepuasan pelanggan mesti dikaitkan dengan kontribusi atau dukungan faktor terkait lainnya yang juga turut serta mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya yang berhubungan dengan kualitas produk jasa yang dimaksud. Pengaruh dari variabel *responsiveness* tersebut dari hasil peneliti terdahulu berlaku untuk pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

4. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Warga Masyarakat

Hipotesis penelitian ketiga (H_4) yang diuji memberikan kesimpulan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo” dengan nilai t hitung = 2,099, sig. = 0,039, dan koefisien regresi = 0,192. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif

dan signifikan variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo. Berdasarkan analisis regresi di mana koefisien regresi dari variabel *assurance* (jaminan) sebesar 0,195 atau 19,5 persen.

Assurance (jaminan) adalah dimensi krusial dalam kualitas pelayanan karena membangun kepercayaan dan rasa aman pelanggan melalui kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas petugas. Dimensi ini menjamin layanan bebas risiko dan akurat, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. *Assurance* memastikan layanan diberikan secara akurat dan meminimalisir resiko atau keragu-raguan pelanggan.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiani *et al* (2022) dan Rulando *et al* (2022) membuktikan bahwa *assurance* (jaminan) pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari variabel *assurance* tersebut dari hasil peneliti terdahulu berlaku untuk pengaruh secara simultan maupun secara parsial.

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Warga Masyarakat

Hipotesis penelitian ketiga (H_5) yang diuji memberikan kesimpulan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo” dengan nilai t hitung = 5,675, sig. = 0,000, dan koefisien regresi = 0,492. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif

dan signifikan variabel *empathy* (empati) terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Sukoharjo. Berdasarkan analisis regresi di mana koefisien regresi dari variabel *empathy* (empati) sebesar 0,500 atau 50 persen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat karena memiliki nilai koefisien regresi dan nilai t hitung terbesar dibanding variabel lainnya. *Empathy* (empati) merupakan dimensi yang sangat penting dalam pelayanan SKCK di kepolisian karena pelayanan ini berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai latar belakang dan tingkat kebutuhan yang berbeda satu dengan lainnya. *Empathy* memastikan petugas tidak hanya sekadar memproses dokumen secara teknis, tetapi juga memberikan pelayanan yang humanis, ramah, dan memahami kebutuhan masyarakat. *Empathy* memecah kesan pelayanan birokrasi yang kaku. Petugas yang empatik akan membantu masyarakat memahami prosedur, terutama bagi mereka yang kurang paham atau kesulitan dalam proses *online*. *Empathy* memungkinkan petugas untuk sigap merespons situasi khusus, seperti melayani pemohon dengan disabilitas, lansia, atau mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Secara keseluruhan, empati mengubah interaksi pelayanan SKCK dari sekadar transaksi administrasi menjadi pengalaman pelayanan yang humanis, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiani *et al* (2022) dan Rulando *et al* (2022) membuktikan bahwa *empathy* (empati) pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh dari variabel *empathy* tersebut dari hasil peneliti terdahulu berlaku untuk pengaruh secara simultan maupun secara parsial.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo yang ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan variabel dependen kepuasan warga masyarakat.

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari t hitung $> t$ tabel, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Artinya, semakin baik bukti fisik (*tangibles*) yang dimiliki, maka kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo akan semakin meningkat;
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *reliability* (X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari t hitung $> t$ tabel, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan dalam pelayanan (*reliability*), maka

kepuasan masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo akan semakin meningkat;

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *responsiveness* (X_3) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari t hitung $< t$ tabel, sehingga hipotesis ketiga (H_3) ditolak. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa naik turunnya nilai dari variabel daya tanggap (*responsiveness*), tidak menyebabkan naik turunnya variabel kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo;
4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *reliability* (X_4) berpengaruh terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari t hitung $> t$ tabel, sehingga hipotesis keempat (H_4) diterima. Artinya, semakin baik jaminan (*assurance*) yang diberikan, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat;
5. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *emphaty* (X_5) berpengaruh terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari t hitung $> t$ tabel, sehingga hipotesis kelima (H_5) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi empati (*emphaty*) dalam

pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat;

6. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kelima variabel bebas yang meliputi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2); *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5), secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung > nilai F tabel yang berarti kualitas pelayanan melalui 5 dimensi yang diukur berpengaruh positif terhadap kepuasan warga masyarakat dalam pelayanan penerbitan SKCK di Polres Sukoharjo.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka diajukan beberapa saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut :

1. Menyederhanakan proses persyaratan untuk membantu masyarakat memahami prosedur, terutama bagi mereka yang kurang paham atau kesulitan dalam proses *online*, terutama kaum lansia;
2. Mendampingi masyarakat yang kesulitan dengan prosedur SKCK sejak datang, membantu pengisian berkas, hingga proses selesai;
3. Menyediakan brosur atau spanduk dengan alur infografis yang sangat sederhana dan mudah dibaca;
4. Menyediakan nomor *WhatsApp* atau telepon khusus yang bisa

dihubungi untuk memandu proses pengisian secara lisan;

5. Menyediakan loket khusus bagi lansia dan disabilitas agar proses tidak tercampur dengan antrean umum yang cepat;
6. Melakukan pendekatan yang sabar dan proaktif kepada masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.



LAMPIRAN



Tempat bermain



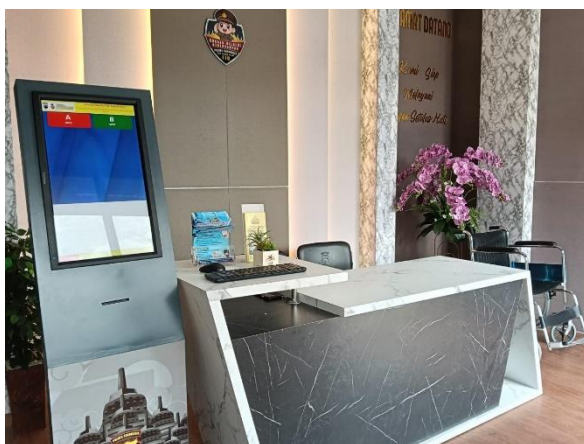
Fasilitas makan dan minum gratis untuk masyarakat



Ruang tunggu pelayanan



Meja pelayanan



Meja resepsionis



Pojok bacaan untuk masyarakat

LAMPIRAN



Pendampingan prosedur
pembuatan SKCK kepada



Penyediaan kursi roda untuk
masyarakat disabilitas



Penyediaan *charger* untuk
masvarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*
- Budiasa, M. 2016. Representasi Kelas Sosial dalam Iklan Sosro. *PROMEDIA*, VOLUME II, NO 2 , 37-63
- Daryanto & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Farizky, M. T., & Hermiati, N. F. (2023). Pengaruh Sistem Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan dengan Produktivitas Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Baja Karya Utama Bekasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3468–3475
- Hair *et al.* 2006. *Multivariate Data Analysis 5th or 6th edition*, Prentice Hall International. London
- Hair *et al.* 2010. *Multivariate Data Analysis 7th edition*. Prentice Hall International. London
- Kotler, Philip dan K. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Majduddin dan Tata Sutabri. 2023. “Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index pada Polsek Kalidoni”. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*. Vol. 4, No. 3, September 2023 e-ISSN: 2775-2496. Palembang : Fakultas Informatika Universitas Bina Dharma
- Malhotra, N. 1999. *Marketing Research–Applied Orientation 3rd edition*. Prentice Hall International. London
- Malhotra, N. 2004. *Marketing Research–Applied Orientation 4th edition*. Prentice Hall International. London
- Malhotra, N. 2010. *Marketing Research–Applied Orientation 6th edition*. Prentice Hall International. London
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Noris, dkk. 2022. “Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah”. *Artikel Ilmiah Manajemen*. Vol. 3 (2022) No. 1. ISSN Cetak 2746-5551. ISSN Online 2746-556X. Lampung : Universitas Muhammadiyah Metro Lampung
- Nugraha, N dan Sumadi. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Vol. 11 (2020) No. 02. ISSN Print : 2089-6018. ISSN Online : 2502-2024. Yogyakarta : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis Tarif dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Puspita, Rastra Wahyu dan Icha Fajrina. 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)”. *Artikel Ilmiah*. E-ISSN: 2985-7406. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang
- Rulando, dkk. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Mataram”. *Scientific Journal of Reflection*. Vol. 5, No. 4, October 2022. p-ISSN 2615-3009. e-ISSN 2621-3389. Jakarta : Politeknik Negeri Jakarta Universitas Terbuka
- Setiani, dkk. 2022. “Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 6 No. 4 Desember 2022. P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328. Bandung : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
- Sugiyono, P. 2022. Dr. 2010. Metod. Penelit. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung CV Alf.
- Suhardi, M. 2023. Buku ajar Dasar Metodologi Penelitian. Penerbit P4I
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta

- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing Wright Lovelock, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Indeks
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Widyaratna, T. 2019. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen – Volume 1 Nomor 1*
- Zeithaml, VA., Parasuraman, A dan Berry, LL. 1996. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York,

