

LAPORAN PENELITIAN



TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH POLRES MAGELANG KOTA

Oleh:

1. Drs. Abdul Karim, M.H.
2. Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.
3. Dr. Naya Amin Zaini, S.H., M.H.
4. Idul Hanzah Alid, S.H., M.H.

POLRES MAGELANG KOTA
KERJASAMA DENGAN
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)
TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Polres Magelang Kota Tahun 2024
2. Bidang Penelitian : Ilmu Hukum
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama dan gelar : Drs. Abdul Karim, M.H.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. Pangkat/Gol : Pembina, IV/a
 - d. NPP : 84051809620010
 - e. NUPTK : 9250740641130063
 - f. Jabatan fungsional : Lektor Kepala
 - g. Fakultas/Jurusan : FKIP/PIPS
 - h. Bidang keahlian : Ilmu Hukum
 - i. Pusat Penelitian : UNDARIS
 - j. Alamat rumah : Jl. Polonia nomor 27 Beji Ungaran Timur
 - k. Telephon/fax/e-mail : 081225011022 karimungaran@gmail.com
4. Jumlah Tim Peneliti : 3 orang
 - a. Nama anggota 1 : Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.
 - b. Nama anggota 2 : Dr. Naya Amin Zaini, S.H., M.H.
 - c. Nama anggota 3 : Idul Hanzah Alid, S.H., M.H.
5. Lokasi Penelitian : Kota Magelang
6. Jangka waktu penelitian : 17 Oktober s.d 16 November 2024
7. Sumber biaya : Polres Magelang Kota
8. Jumlah biaya : Rp. 12.000.000,-



Menyetujui,
Kapolres Magelang Kota

DHANANG BAGUS ANGGORO S.I.K., M.H.
Ajun Komisaris Besar Polisi
NRP. 82111158

Ungaran, 3 Desember 2024

Ketua Peneliti

Drs. ABDUL KARIM, M.H.
NUPTK. 9250740641130063



Mengetahui,
Ketua LPPM

Dr. SRI RAHAYU, S.E., M.Si.
NUPTK. 5838747648230122

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allaah SWT. dan berkahnya sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW. sehingga proses penelitian “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Polres Magelang Kota” dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.

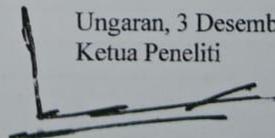
Penelitian ini dibuat berdasarkan surat permohonan Kapolres Magelang Kota nomor B/1182/X/REN.4.1.4/2024. Perihal permohonan untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Polres Magelang Kota tertanggal 8 Oktober 2024 yang ditujukan kepada Rektor UNDARIS. Selanjutnya membentuk Tim Peneliti yang dipimpin oleh Drs. Abdul Karim, M. H. dan kawan-kawan sebagai Dosen di Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran, oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak AKBP. Dhanang Bagus Anggoro, S.I.K., M.H selaku Kapolres Magelang Kota yang telah memfasilitasi penelitian ini dari awal sampai selesai.
2. Seluruh Pimpinan Unit di jajaran Polres Magelang Kota yang telah membantu dan mempermudah dalam pelaksanaan penelitian ini

Disadari bersama bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan kepada semua pihak kiranya dapat memberikan masukan demi perbaikan penelitian ini.

Demikian, semoga dapat bermanfaat terutama untuk pengembangan kualitas pelayanan Polres Magelang Kota kepada masyarakat makin humanis dan baik.

Ungaran, 3 Desember 2024
Ketua Peneliti



Drs. Abdul Karim, M.H.
NUPTK. 9250740641130063

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kepuasan Masyarakat	4
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	7
C. Kualitas Pelayanan Publik	11
D. Pelayanan Pembuatan/ Penerbitan SIM dan SKCK	14
E. Kerangka Alur Pikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian	16
B. Lokasi, Waktu, dan Objek Penelitian	17
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	17
D. Subjek Penelitian	18
E. Pengumpulan dan Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN	22
A. Sajian dan Analisis Data	22
B. Hasil Penelitian	27
BAB V PENUTUP	33
A. Simpulan	33
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemudian Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. yakni ... BerAKHLAK yang ditetapkan sebagai budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menyederhanakan nilai-nilai dasar ASN yang terkandung dalam Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, yang terdiri atas komponen Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, serta budaya integritas tinggi dan pelayanan prima. Keempat peraturan perundang-undangan tersebut mengamanatkan kepada seluruh ASN agar memberikan pelayanan kepada masyarakat yang prima dan terbaik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Keempat produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik yang terbaik.

Menurut Enny Agustina (2019) bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, masyarakat berhak untuk mendapatkan

pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Keberadaan institusi POLRI diatur dalam Pasal 2 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI, bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Pasal 4, POLRI bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Sebagaimana diketahui bahwa isu atau kesan yang timbul di kalangan masyarakat terhadap institusi kepolisian selama ini dinilai masih belum baik. Hal ini bisa dimaklumi karena satu sisi POLRI bertugas untuk melakukan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat, namun di sisi lain bertugas untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum. Untuk menghilangkan kesenjangan tersebut maka Polres Magelang Kota perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya yang memerlukan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), surat keterangan melalui unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pelayanan terhadap pelaku tindak pidana melalui Satuan Reskrim, dan pelayanan terhadap pelaku tindak narkotika melalui Satuan Narkoba, secara profesional, sikap ramah, sopan, supel, kompeten, dan tanggung jawab.

Selanjutnya Polres Magelang Kota bekerja sama dengan UNDARIS untuk menyelenggarakan penelitian survey dalam hal kualitas pelayanan masyarakat yang memerlukan SIM, SKCK, surat keterangan melalui SPKT, pelayanan terhadap pelaku tindak pidana kriminal melalui Satuan Reskrim, dan pelaku tindak pidana narkotika melalui Satuan Narkoba di lingkungan Polres Magelang

Kota tahun 2024 dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Polres Magelang Kota”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Polres Magelang Kota”?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Polres Magelang Kota.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai acuan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di lingkungan Polres Magelang Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, dan hukum administrasi negara khususnya pelayanan dalam pembuatan SIM, SKCK, surat keterangan melalui SPKT, pelayanan pelaku tindak pidana kriminal melalui Satuan Reskrim, dan pelaku tindak pidanan narkotika melalui Satuan narkoba di Polres Magelang Kota.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *statis*, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan *out put*. Untuk itu pihak badan atau institusi dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (Suryo, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa adalah respon pengguna jasa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja setelah menggunakannya

Menurut Yulina Eliza (2015) kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Kemudian kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha atau institusi pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan baik berupa barang maupun jasa (dapat berupa pelayanan yang diberikan). Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : "*weithout costumers, the service firm has no reason to exist*".

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu :

”First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions”.

Sedangkan Oliver (1997,p.95) dalam teori ekuiti mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Oliver mengemukakan bahwa teori ini (teori ekuiti) menyatakan seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (outcome) yang diperolehnya dibandingkan input dirasakan fair dan adil. Dengan kata lain, bahawa jika apa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah dikeluarkan/dikorbankan (outcome dibanding input) maka konsumen akan merasakan ketidakpuasan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.

4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

B. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada KEPMENPANRB RI di atas yang meliputi 9 indikator yang *relevan*, *valid*, dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas survei tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di lingkungan Polres Magelang Kota. Kemudian definisi Pelayanan publik menurut KEPMENPANRB tersebut adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya peneliti dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis dari data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dan telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi publik. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan Sembilan (9) indikator dalam KEPMENPANRB tersebut dari kuesioner melalui *link google form* dan wawancara yang diisi oleh para responden dan pewawancara dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kemudian sembilan (9) indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara di atas adalah sebagai berikut: (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3) Waktu Penyelesaian (4) Biaya/Tarif (5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan (6) Kompetensi pelaksana (7) Perilaku pelaksana (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (9) Sarana dan Prasarana.

Selanjutnya secara umum indikator pelayanan publik, sebagai berikut:

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002 : 14) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan

bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
5. **Produk pelayanan**, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut American society for quality control “Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Lebih lanjut menurut, Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Profesionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*,

yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
8. **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

9. **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**, Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293) Dwiyanto sebagaimana dikutip oleh Wibawa, menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Wibawa 2009:153).

C. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Dila Erlianti dalam Sinambela (2019) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
8. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima.

Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sbb. :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;

2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

D. Pelayanan pembuatan/penerbitan SIM dan SKCK

- a. Pelayanan pembuatan/penerbitan Surat Ijin Pengemudi (SIM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia tertanggal 21 Desember 2020, bahwa tarif SIM sebagai berikut:

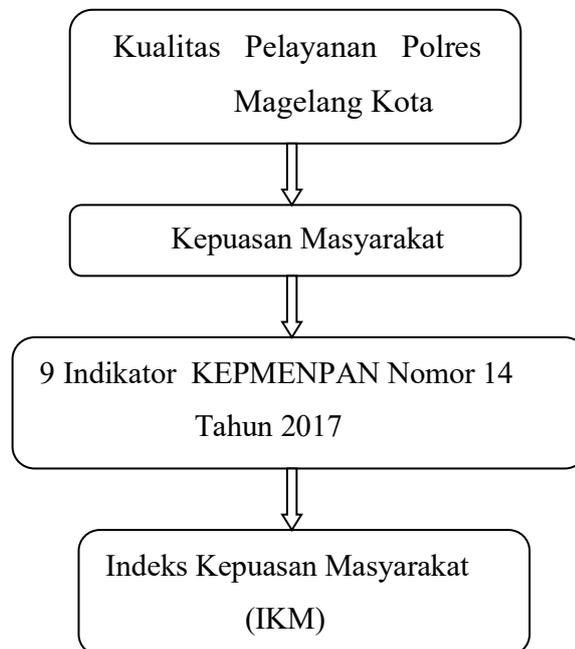
JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	SATUAN	TARIF (Rupiah)
I. PENGUJIAN UNTUK PENERBITAN SURAT IZIN MENGENGEMUDI (SIM) BARU		
A. Penerbitan SIM A	per penerbitan	120.000,00
B. Penerbitan SIM B I	per penerbitan	120.000,00
C. Penerbitan SIM B II	per penerbitan	120.000,00
D. Penerbitan SIM C	per penerbitan	100.000,00
E. Penerbitan SIM C I	per penerbitan	100.000,00
F. Penerbitan SIM C II	per penerbitan	100.000,00
G. Penerbitan SIM D	per penerbitan	50.000,00
H. Penerbitan SIM D I	per penerbitan	50.000,00
I. Pembuatan SIM International	per penerbitan	250.000,00
II. PENERBITAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENGEMUDI (SIM)		
A. Penerbitan SIM A	per penerbitan	80.000,00
B. Penerbitan SIM B I	per penerbitan	80.000,00
C. Penerbitan SIM B II	per penerbitan	80.000,00
D. Penerbitan SIM C	per penerbitan	75.000,00
E. Penerbitan SIM C I	per penerbitan	75.000,00
F. Penerbitan SIM C II	per penerbitan	75.000,00
G. Penerbitan SIM D	per penerbitan	30.000,00
H. Penerbitan SIM D I	per penerbitan	30.000,00
I. Pembuatan SIM International	per penerbitan	225.000,00

- b. Pelayanan pembuatan/penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang

Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia tertanggal 2 Desember 2016 bahwa tarif SKCK sebagaimana tertera pada lampiran Peraturan Pemerintah tersebut di bagian huruf N Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian **per penerbitan tarifnya Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah)**. Kebijakan Mabes POLRI mulai bulan April 2020 menyelenggarakan pelayanan pembuatan/penerbitan SKCK secara *online* dengan tarif biaya sama yakni Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah).

E. Kerangka Alur Pikir

Kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian survey sesungguhnya merupakan suatu bentuk aktifitas yang sudah menjadi kebiasaan pada masyarakat ilmiah. Survey riset dikembangkan sebagai bentuk pendekatan positivis pada ilmu-ilmu sosial. Penelitian survey menanyakan kepada beberapa responden tentang kepercayaannya, pendapat-pendapat, karakteristik, dan perilaku yang telah atau sedang terjadi. Metode survey menyediakan pertanyaan-pertanyaan untuk penelitian tentang laporan keyakinan/kepercayaan atau perilaku diri. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi lebih tajam ketika responden memberikan jawaban-jawaban atas suatu pertanyaan-pertanyaan dengan variabel-variabel yang dikehendaki. (F.C. Susila Adiyanta dalam Robert Groves, 2019:700)

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori atau skala likert, yaitu: 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1; 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2; 3) baik, diberi nilai 3; 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penelitian ini menggunakan metode gabungan atau kombinasi atau perpaduan penelitian kuantitatif dan kualitatif disebut metode *mixed methods research*. Data dianalisis menggunakan analisa *Univariat* dan analisa *Bivariat*, dengan kedua analisa tersebut dapat menjawab secara kuantitatif dan kualitatif sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Magelang Kota. Penelitian ini sangat

penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik untuk jajaran Polres Magelang Kota.

B. Lokasi , Waktu, dan Objek Penelitian.

Lokasi penelitian ini di kantor Polres Magelang Kota, Polsek Magelang Utara, Polsek Magelang Selatan, Polsek Magelang Tengah dan Polsek Bandongan. Adapun pelaksanaan penelitiannya selama 32 hari dari tanggal 17 Oktober 2024 sampai dengan 18 November 2024. Sedangkan objek penelitian atau variable penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM, SKCK, surat keterangan melalui SPKT, pelayanan pelaku tindak pidana kriminal melalui Satuan Reskrim, dan pelaku tindak pidana narkotika melalui Satuan narkoba.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM, SKCK, surat keterangan melalui SPKT, pelayanan pelaku tindak pidana kriminal melalui Satuan Reskrim, dan pelaku tindak pidana narkotika melalui Satuan narkoba sebanyak 363 responden, jika mengacu teori Morgan dan Krejcie populasi berjumlah 6000 lebih dari responden.
- b. Teknik pengambilan sampel
Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yang mengacu pengambilan sampel sesuai teori yang dibangun oleh Morgan dan Krejcie. Dalam hal ini sampel diambil dari masyarakat yang mengajukan permohonan SIM, SKCK, surat keterangan melalui SPKT dan pelayanan Satuan Reskrim terhadap pelaku tindak pidana kriminal, dan pelayanan Satuan narkoba terhadap pelaku tindak pidana narkotika.

Teori sampel yang dibangun oleh **Morgan** dan **Krejcie**, yaitu:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

D. Subjek Penelitian

Subjek yang diteliti adalah masyarakat pengguna jasa kepolisian dengan jumlah sampel 363 orang dengan populasi 6.000 orang. Sampel sebanyak 363 terbagi, yaitu:

- a. Masyarakat yang memerlukan pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Baru, dan Perpanjangan SIM sebanyak 144 responden

- b. Masyarakat yang memerlukan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Magelang Kota Kota, Polsek Magelang Utara, Polsek Magelang Selatan, Polsek Magelang Tengah, dan Polsek Bandongan, sebanyak 79 responden.
- c. Masyarakat yang memerlukan surat keterangan melalui SPKT di lingkungan Polres Magelang Kota sebanyak 68 responden.
- d. Pelayanan Polres Magelang Kota melalui satuan kriminal terhadap pelaku tindak pidana kriminal sebanyak 54 responden.
- e. Pelayanan Polres Magelang Kota melalui Satuan Narkoba terhadap pelaku tindak pidana narkotika sebanyak 18 responden.

E. Pengumpulan dan Analisis Data

1. Pengumpulan data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang berkenaan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan terhadap unit di lingkungan Polres Magelang Kota. Data yang telah terekam melalui *link google form* dan wawancara dikelompokkan sesuai dengan bidang masing-masing. Selanjutnya data entry dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Di sisi lain menurut Sutandyo Wignyosoebroto (1997: 270 – 291) bahwa data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan di lapangan dengan lengkap selanjutnya diolah dan dianalisis dengan langkah-langkah : *editing, coding*, membuat kategori untuk klasifikasi jawaban, menghitung frekuensi, tabulasi, tabel sebagai kerangka analisis data. Selanjutnya data skunder berupa observasi untuk mengamati keadaan sarana dan prasarana tempat pelayanan SIM, SKCK, unit SPKT, unit Satreskrim, dan unit Satnarkoba. Kemudian data berupa dokumentasi yang diperlukan.

2. Analisis Data

Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

- a. Analisa *Univariat*. Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan

kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil surve berupa data statistik, yakni prosentase yang diwujudkan dalam bentuk diagram batang yang mendeskripsikan dari masing-masing unsur yang disurve.

- b. *Analisa Bivariat*, Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa tersebut, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Jadi merupakan perpaduan penelitian kuantitatif dan kualitatif disebut metode penelitian kombinasi atau *mixed methods research*. Metode ini merupakan pendekatan penelitian yang menggabungkan kedua metode tersebut dalam satu studi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	=	$\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
----------------------------------	---	---	---	---------------	---	------

untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Nilai Persepsi, Interval IKM dan Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3. Unsur pelayanan sesuai KEPMENRB nomor 14 Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	
2	Prosedur Pelayanan	
3	Kecepatan Pelayanan	
4	Kewajaran biaya/tariff dalam Pelayanan	
5	Kesesuaian produk layanan	
6	Kemampuan petugas layanan	
7	Perilaku Petugas Pelayanan	
8	Kualitas sarana dan prasarana	
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	

BAB III

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan atas dasar permohonan dari Ka Polres Magelang Kota melalui surat permohonan nomor B/1182/X/REN.4.1.4/2024. Perihal permohonan penelitian survey atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Magelang Kota tanggal 8 Oktober 2024. Kemudian ditindaklanjuti penelitian survey yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh Polres Magelang Kota Tahun 2024” yang telah dilaksanakan tanggal 16 Oktober sampai 18 November 2024 dengan objek penelitiannya adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan SIM dan SKCK, masyarakat yang memerlukan surat keterangan di SPKT dan, pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku tindak pidana Kriminal dan tindak pidana Narkotika.

Dalam laporan penelitian ini diuraikan per objek penelitian, yakni: pelayanan pembuatan SIM, pembuatan SKCK, pembuatan surat keterangan melalui unit SPKT, pelayanan pelaku tindak pidana kriminal melalui Satkrim, dan pelayanan pelaku tindak pidana narkotika melalui Satnarkoba. Adapun sajian dan analisis datanya sebagai berikut:

A. SAJIAN DAN ANALISIS DATA

1. Pelayanan Pembuatan SIM.

Pendidikan masyarakat yang memerlukan pelayanan pembuatan SIM dan perpanjangan SIM sebanyak 144 responden. Mereka berpendidikan SMP sederajat, SMA sederajat, S1, dan S2. Dalam hal ini sebagian besar berpendidikan SMA sederajat. Rerata yang memerlukan SIM berumur 36 sampai 45 tahun. Pekerjaan mereka swasta, POLRI, PNS, Wiraswasta, Guru, mahasiswa, Ibu rumah tangga, pensiunan dan sebagian lain belum bekerja. Adapun data IKM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,354167
2	Prosedur Pelayanan	3,354167
3	Kecepatan Pelayanan	3,236111
4	Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan	2,986111
5	Kesesuaian produk layanan	3,222222
6	Kemampuan petugas layanan	3,340278
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,368056
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,173611
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,618056

Dari paparan tersebut diperoleh nilai indeks sebesar **3.2911458**

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= 3.2911458 X 25 = **82,28646**
2. Mutu pelayanan **B**.
3. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. Pelayanan Pembuatan/penerbitan SKCK

Dalam hal ini masyarakat yang memerlukan pelayanan pembuatan SKCK di Polres Magelang Kota, Polsek Magelang Utara, Polsek Magelang Selatan, Polsek Magelang Tengah dan Polsek Bandongan sebanyak 79 responden. Mereka berpendidikan SMP sederajat, SMA sederajat, S1, dan S2. Dalam hal ini sebagian besar berpendidikan SMA sederajat. Rerata yang memerlukan SKCK berumur 36 sampai 45 tahun. Pekerjaan mereka Wiraswasta, Instansi Swasta, PNS, POLRI, Mahasiswa, Wiraswasta, Guru, sebagian lain belum bekerja. Adapun data IKM sebagai berikut.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,506329
2	Prosedur Pelayanan	3,506329
3	Kecepatan Pelayanan	3,354430
4	Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan	3,227848
5	Kesesuaian produk layanan	3,430380
6	Kemampuan petugas layanan	3,379747
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,493671
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,303797
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,670886

Dari paparan tersebut diperoleh nilai indeks sebesar **3,426949**

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= 3,426949 X 25 = **85,67373**
2. Mutu pelayanan **B**.
3. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

3. Pelayanan Surat Keterangan melalui SPKT

Pelayanan Polres Magelang Kota kepada masyarakat yang memerlukan surat keterangan melalui kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sebanyak 68 responden mereka berpendidikan SMP sederajat, SMA sederajat, S1, dan S2. Dalam hal ini sebagian besar berpendidikan SMA sederajat, rerata berusia 36-45 tahun. Pekerjaan mereka Swasta, Wirawasta, PNS, POLRI, Mahasiswa, Perangkat Desa, Ibu rumah tangga, dan sebagian lain belum bekerja. Sebagian besar POLRI. Adapun data IKM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,558824
2	Prosedur Pelayanan	3,558824
3	Kecepatan Pelayanan	3,470588
4	Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan	3,794118
5	Kesesuaian produk layanan	3,514706
6	Kemampuan petugas layanan	3,529412
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,602941
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,514706
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,882353

Dari paparan tersebut diperoleh nilai indeks sebesar **3,599338**

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= $3,599338 \times 25 = 89,98345$
2. Mutu pelayanan **A.**
3. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik.**

4. Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku Tindak Pidana Kriminal

Pelayanan terhadap pelaku tindak pidana kriminal yang diproses secara hukum melalui Satuan Kriminal Polres Magelang Kota sebanyak 54 responden mereka berpendidikan SMP sederajat, SMA sederajat, S1, dan S2. Dalam hal ini sebagian besar berpendidikan SMA sederajat, rerata berusia 36-45 tahun. Pekerjaan mereka Swasta, Wirawasta, PNS, POLRI, Advokad, Mahasiswa, Perangkat Desa, Bidan, Buruh, sebagian lain belum bekerja. Sebagian besar Swasta. Adapun data IKM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,685185
2	Prosedur Pelayanan	3,611111
3	Kecepatan Pelayanan	3,555556
4	Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan	3,814815
5	Kesesuaian produk layanan	3,62963
6	Kemampuan petugas layanan	3,611111
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,611111
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,5
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,777778

Dari paparan tersebut diperoleh nilai indeks sebesar **3,640389**

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,640389 X 25 = **91.00972**
2. Mutu pelayanan **A.**
3. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik.**

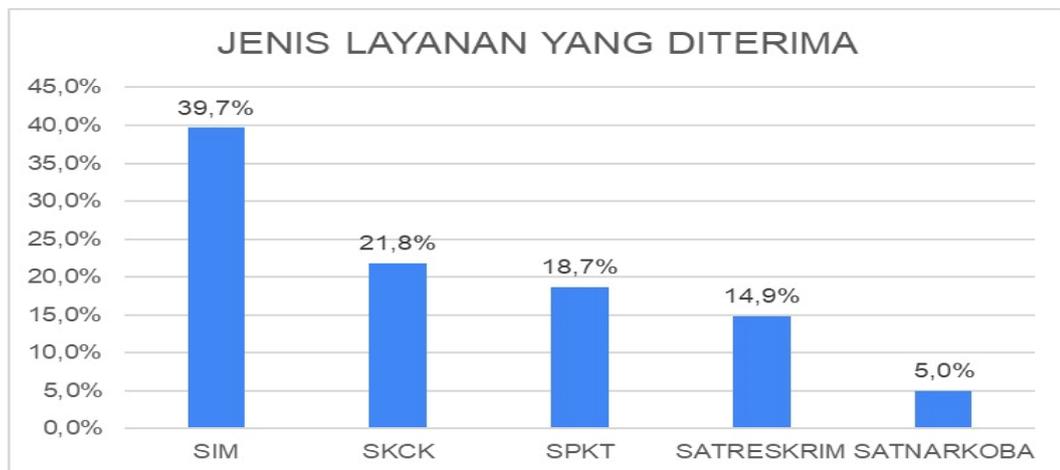
5. Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap Pelaku Tindak Pidana Narkotika

Pelayanan terhadap pelaku tindak pidana Narkotika atau Narkoba yang diproses secara hukum melalui Satuan Narkoba Polres Magelang Kota sebanyak 18 responden mereka berpendidikan SMP sederajat, SMA sederajat, dan S1. Dalam hal ini sebagian besar berpendidikan SMA sederajat, rerata berusia 17-25 tahun. Pekerjaan mereka Swasta, Wirawasta, POLRI, Mahasiswa, dan Perangkat Desa. Sebagian besar Swasta. Adapun data IKM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,5
2	Prosedur Pelayanan	3,666667
3	Kecepatan Pelayanan	3,444444
4	Kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan	3,777778
5	Kesesuaian produk layanan	3,555556
6	Kemampuan petugas layanan	3,722222
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,611111
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,611111
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,888889

Dari paparan tersebut diperoleh nilai indeks sebesar **3,638333**

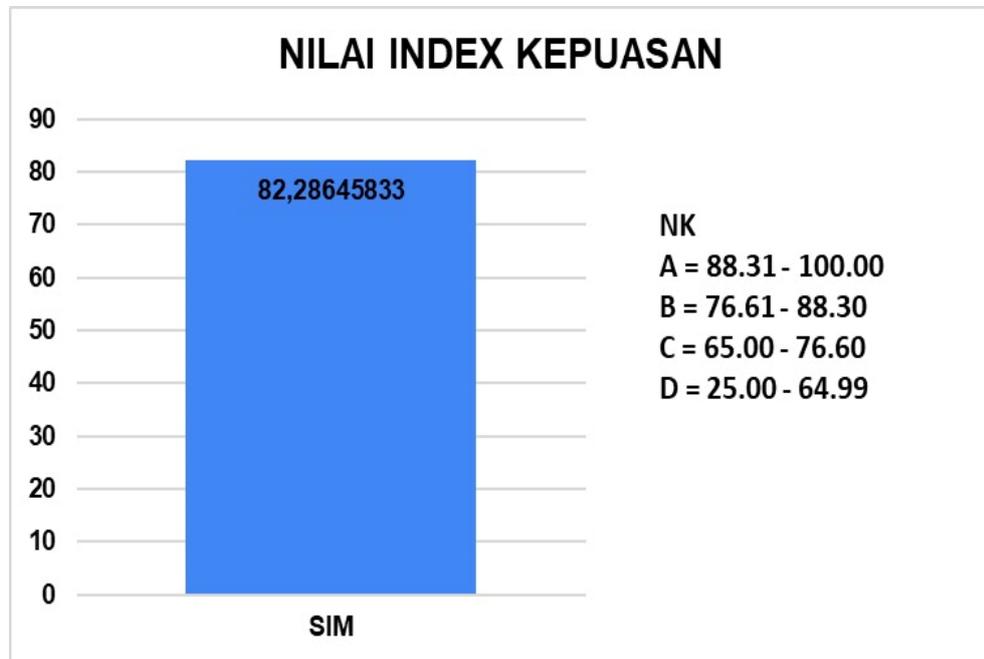
1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,638333 X 25 = **90,95833**
2. Mutu pelayanan **A**.
3. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.



Persentase dari masing-masing jenis layanan di polres Magelang Kota

B. HASIL PENELITIAN

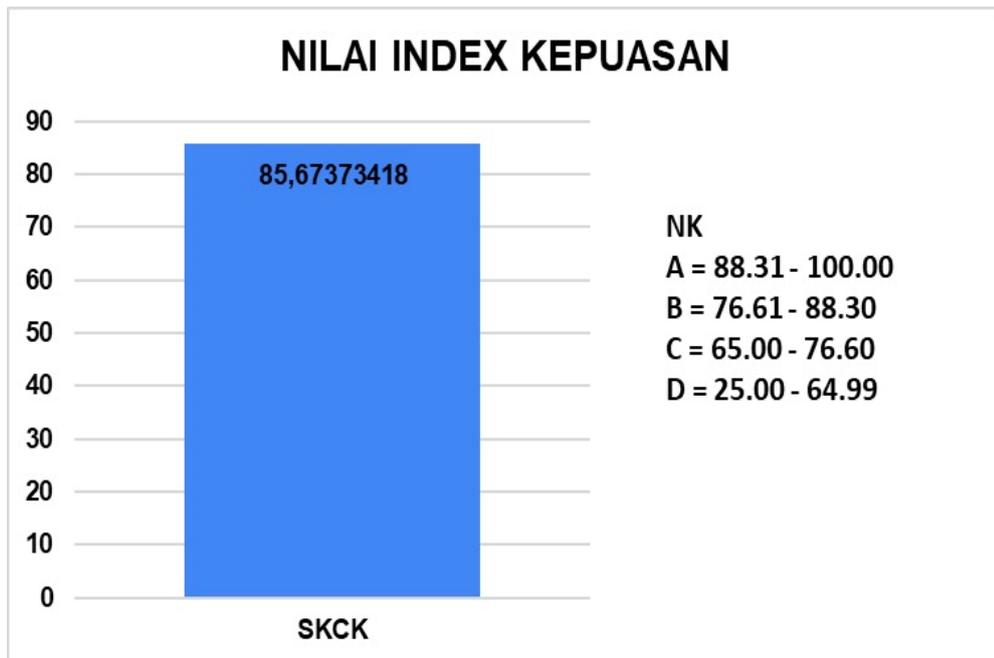
1. Pelayanan Pembuatan/penerbitan SIM



Pelayanan pembuatan SIM di lingkungan kantor Polres Magelang Kota, perlu diketahui bahwa pada data IKM nomor 4 yakni kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pembuatan/penerbitan SIM nilai unsur pelayanan diperoleh nilai indeks sebesar **3.2911458** jika dikonversikan ke nilai indeks X nilai dasar = **82.28646** mutu pelayanan **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**. Jadi tarif harga SIM sebagaimana ditur dalam Peraturan Pemerintah RI nomor 76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia termasuk **murah** dan terjangkau oleh masyarakat. Kemudian masyarakat yang memerlukan pembuatan/penerbitan SIM dipersyaratkan harus tes sehat jasmani dan rohani baru mengajukan permohonan SIM baik baru maupun perpanjangan. Selanjutnya sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, prosedur pelayanan SIM mudah, waktu pelayanan cepat, sesuai produk pelayanannya, petugasnya kompeten, pelayanannya sopan dan ramah diikuti kualitas sarana dan prasarana baik. Demikian pula dalam hal penanganan pengaduan pengguna layanan sangat baik. Hal ini dari waktu ke waktu pelayanan Polres Magelang

Kota makin meningkat dan makin baik dalam penganan pengaduan di mata masyarakat baik. Mengingat upaya pihak unit pelayanan ini telah berusaha maksimal untuk melayani masyarakat yang baik.

2. Pelayanan SKCK



Dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Magelang Kota, Polsek Magelang Utara, Polsek Magelang Selatan, Polsek Magelang Tengah dan Polsek Bandongan. Perlu diketahui bahwa pada data IKM nomor 4 yakni kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan SKCK nilai unsur pelayanan diperoleh nilai indeks sebesar **3.456949** jika dikonversikan ke nilai indeks X nilai dasar = **85.67373** mutu pelayanan **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**. Dalam hal ini berarti biaya/tariff penerbitan SKCK **Rp 30.000,-** (tiga puluh ribu rupiah) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah **murah** sehingga terjangkau oleh masyarakat pada saat ini. Kemudian sesuai persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, prosedur pelayanan SKCK mudah, waktunya cepat, petugasnya kompeten, sopan dan ramah, kualitas sarana dan

prasarana baik. Kemudian penanganan pengaduan pengguna layanan dilaksanakan dengan baik.

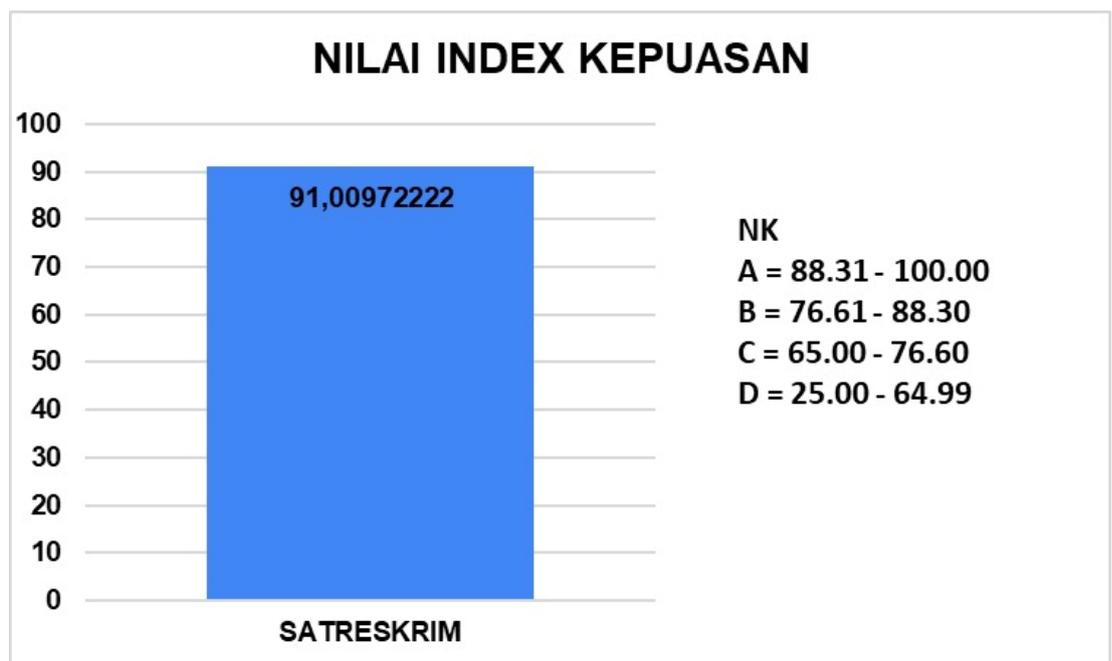
3. Pelayanan permohonan surat keterangan melalui SPKT



Masyarakat yang memohon surat keterangan di kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di lingkungan kantor Polres Magelang Kota, bahwa pada data IKM nomor 4 yakni kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pembuatan surat keterangan dari unsur pelayanan diperoleh indeks sebesar **3.599338** jika dikonversikan ke nilai indeks X nilai dasar = **89.98345** mutu pelayanan **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Jadi dengan biaya gratis dalam pembuatan surat keterangan disambut sangat baik oleh masyarakat yang terlayani. Selanjutnya sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, prosedur pelayanan surat keterangan sangat mudah, waktu pelayanan sangat cepat, sesuai produk pelayanannya, petugasnya sangat kompeten, pelayanannya sangat sopan dan sangat ramah diikuti kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Demikian pula dalam hal penanganan pengaduan pengguna layanan sangat baik. Hal ini dari waktu ke

waktu pelayanan Polres Magelang Kota makin meningkatkan dan makin baik dalam penanganan pengaduan di mata masyarakat baik. Mengingat upaya pihak unit pelayanan ini telah berusaha maksimal untuk melayani masyarakat.

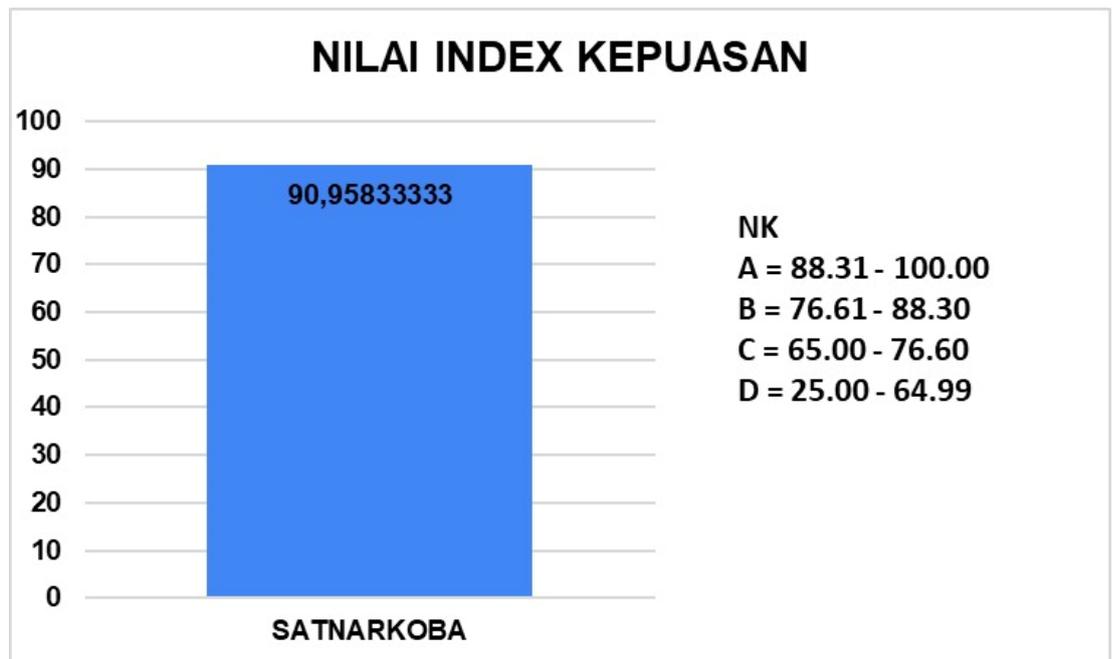
4. Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku tindak pidana kriminal



Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku tindak pidana kriminal, bahwa pada data IKM nomor 4 yakni kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan anggota masyarakat yang terjerat tindak pidana kriminal dari unsur pelayanan diperoleh indeks sebesar **3.640389** jika dikonversikan ke nilai indeks X nilai dasar = **91.00972** mutu pelayanan **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Jadi dengan biaya gratis dalam pelayanan anggota masyarakat yang terjerat tindak pidana kriminal disambut sangat baik oleh anggota masyarakat yang terlayani. Selanjutnya sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, prosedur pelayanan tahanan kriminal sangat mudah, waktu pelayanan sangat cepat, sesuai produk pelayanannya, petugasnya sangat kompeten, pelayanannya sangat sopan dan sangat ramah

diikuti kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Demikian pula dalam hal penanganan pengaduan pengguna layanan sangat baik.

5. Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku tindak pidana narkotika

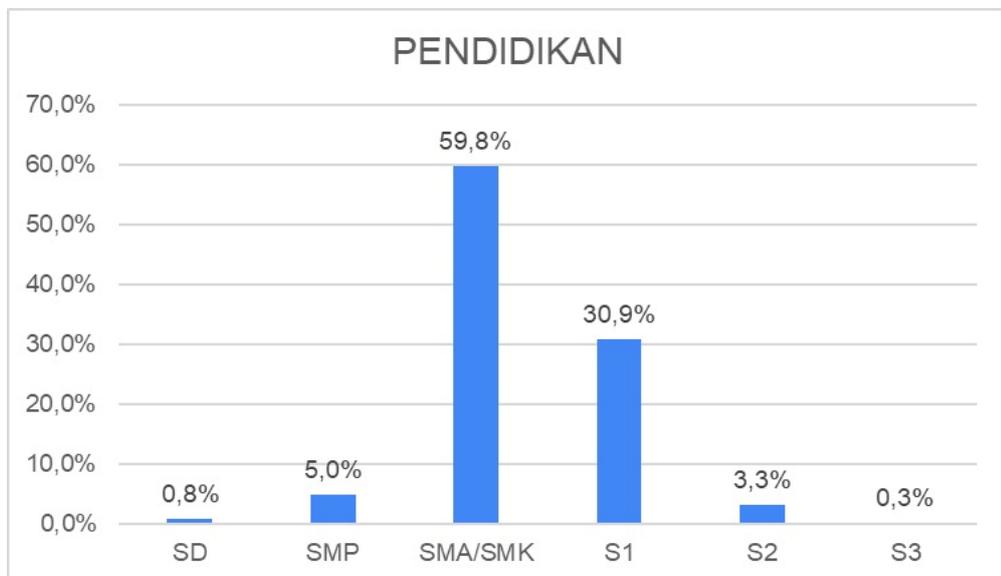


Berdasarkan data IKM nomor 4 yakni kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan terhadap pelaku tindak pidana narkotika dari unsur pelayanan diperoleh indeks sebesar **3.638333** jika dikonversikan ke nilai indeks X nilai dasar = **90.95833** mutu pelayanan **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**. Jadi dengan biaya gratis dalam pelayanan anggota masyarakat yang terjerat tindak pidana narkotika disambut sangat baik oleh anggota masyarakat yang terlayani. Selanjutnya sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, prosedur pelayanan tahanan narkoba sangat mudah, waktu pelayanan sangat cepat, sesuai produk pelayanannya, petugasnya sangat kompeten, pelayanannya sangat sopan dan sangat ramah diikuti kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Demikian pula dalam hal penanganan pengaduan pengguna layanan sangat baik.

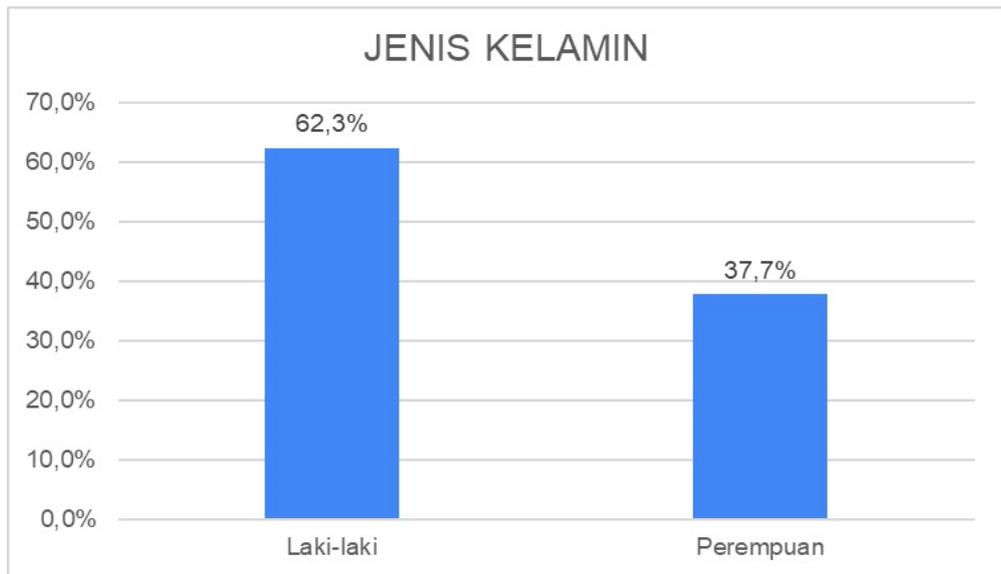
BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

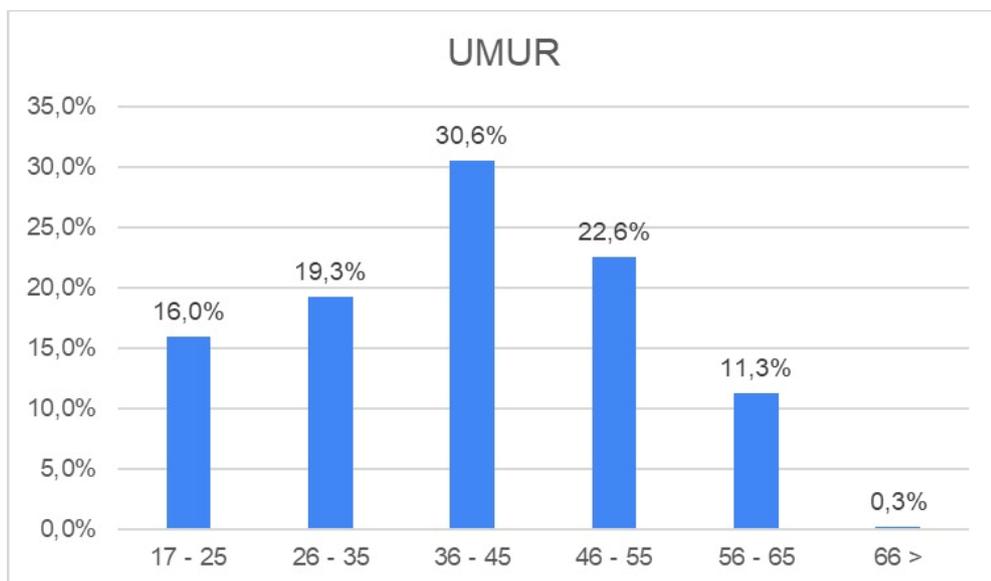
Berdasarkan pendidikan masyarakat yang memerlukan pembuatan SIM di Polres Magelang Kota. Dari 363 responden mereka berpendidikan SD = 3 responden, SMP = 18 responden, SMA/SMK = 217 responden, S1 = 112 responden, S2 = 12 responden, dan S3 = 1 responden.



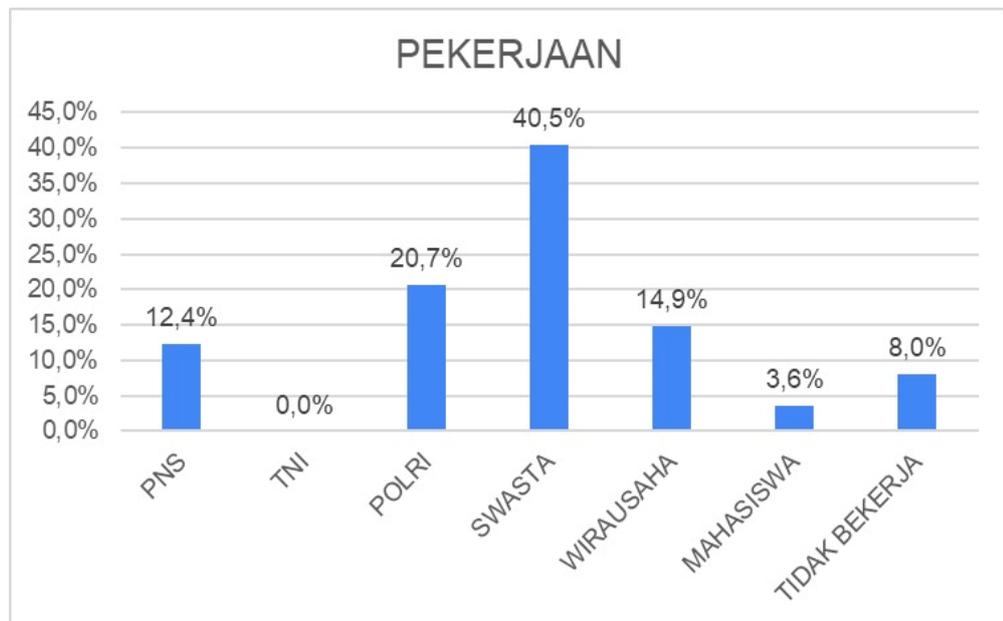
Kemudian dari 363 responden berjenis kelamin laki-laki 226 responden dan perempuan 137 responden.



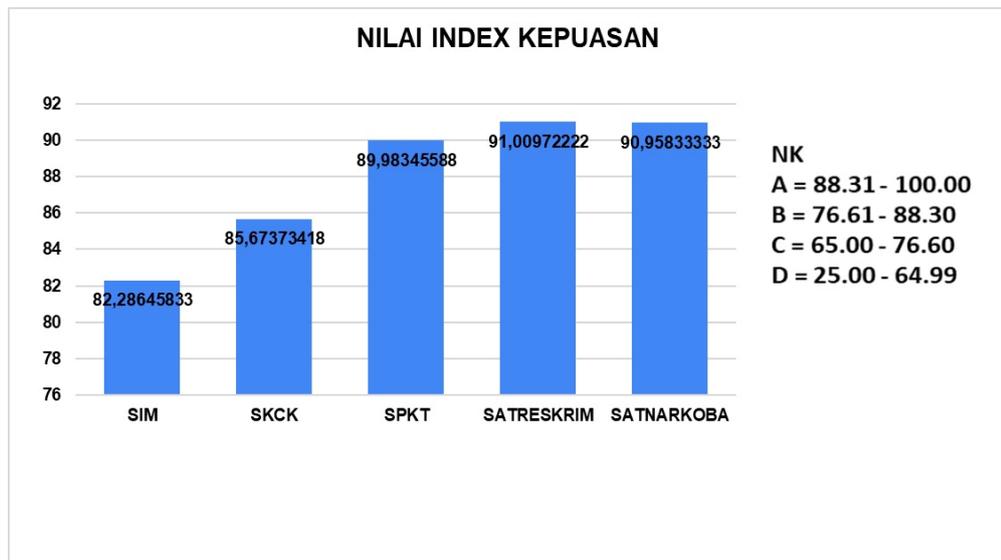
Selanjutnya dari 363 responden berusia atau umur antara 17 – 25 = 58 responden, usia 26 – 35 = 70 responden, umur 36 – 45 = 111 responden, usia 46 – 55 = 82 responden, usia 56 – 65 = 41 responden, dan usia di atas 66 = 1 responden.



Kemudian dari 363 responden profesi pekerjaannya sebagai: PNS = 4 responden, POLRI = 75 responden, Swasta = 147 responden, Wiraswasta = 54 responden, Mahasiswa = 13 responden, Tidak Bekerja = 29 responden.



Berdasarkan kelima bidang pelayanan Polres Magelang Kota yakni bidang pelayanan pembuatan/penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM), SKCK, pelayanan masyarakat yang memerlukan surat keterangan di kantor SPKT, Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku Tindak Pidana Kriminal, dan Pelayanan Polres Magelang Kota terhadap pelaku Tindak Pidana Narkotika. Berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polres Magelang Kota, dapat disajikan sebagai berikut:



Berdasarkan sajian data tersebut di atas dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan dalam pembuatan/penerbitan SIM di Polres Magelang Kota bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.2911458 \times 25 = 82.28646$ dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **B**. Termasuk kagori Kinerja unit pelayanan **Baik**.
2. Kualitas pelayanan dalam pembuatan/penerbitan SKCK di kantor Polres Magelang Kota, Polsek Magelang Utara, Polsek Magelang Selatan, Polsek Magelang Tengah dan Polsek Bandongan. Bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.426949 \times 25 = 85.67373$ dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **B**. Termasuk kagori Kinerja unit pelayanan **Baik**.
3. Kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan di kantor SKPT, bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.599338 \times 25 = 89.98345$ dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **A**. Termasuk kagori Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.
4. Kualitas pelayanan terhadap warga masyarakat yang terjerat tindak pidana Kriminal, bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.640389 \times 25 = 91.00972$. Dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **A**. Termasuk dalam katagori Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

5. Kualitas pelayanan terhadap warga masyarakat yang terjerat tindak pidana Narkotika, bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.638333 \times 25 = 90.95833$. Dalam hal ini berarti mutu (kualitas) pelayanan **A**. Termasuk dalam katagori Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Jadi kelima bidang pelayanan pembuatan/penerbitan SIM, SKCK pelayanan dalam pembuatan surat keterangan di kantor SKPT, pelayanan terhadap pelaku tindak pidana Kriminal dan pelayanan terhadap pelaku tindak pidana Narkotika, jika dijadikan satu, bahwa Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3.51923096 \times 25 = 87.980774$. Dalam hal ini dapat disimpulkan, masyarakat Magelang Kota menilia bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Polres Magelang Kota adalah **Baik**. Artinya Mutu Pelayanan **B** dan Kinerjanya termasuk kata gori **Baik**.

B. Saran

Beberapa saran untuk perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan:

1. Pembuaatan dan/atau perpanjangan SIM.
 - a. Tes kesehatan untuk perpanjangan SIM A dan SIM C sebaiknya membayarnya salah satu saja karena waktunya bersamaan.
 - b. Lahan parkir kurang layak (panas dan masih berbayar) sehingga kurang ramah dan nyaman terhadap masyarakat, terutama penyandang disabilitas.
 - c. Tempat KIR dokter kurang nyaman dan alurnya kurang jelas.
2. Pembuatan SKCK,.
 - a. Tempat pelayanan SKCK agar disediakan kotak saran.
 - b. Pelayanan pembuatan SKCK secara online.
 - c. Ruang tunggu di Polsek hendaknya dibuat lebih nyaman dan diberikan fasilitas kipas angin saat cuaca panas.
3. Pelayanan pembuatan surat keterangan di SPKT.
 - a. Ruang tunggu ditambah fasilitas televisi agar lebih nyaman.
 - b. Disiapkan *scanner* agar tidak poto kopi dokumen ke luar kantor.

4. Pelayanan terhadap pelaku tindak pidana Kriminal
 - a. Lebih responsif dan cepat dalam menanggapi laporan masyarakat
 - b. Penambahan anggota Reskrim
 - c. Peningkatan kebersihan ruang tahanan
 - d. Penambahan sarana dan prasarana tahanan
5. Pelayanan terhadap pelaku tindak pidana Narkotika. Perlu adanya peningkatan dalam pelayanan, kecepatan dan tanggapan atas laporan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F.C. Susila. 2019. Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris, *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 4, Nov 2019 ISSN. 2621 – 2781 Online
- Agustina, Enny (2019) Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat, *Literasi Hukum*, Vol. 3 No. 2 (2019)
- Beveola, Nuh, Muhammad, 2002 , *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*, Revisie Edition, Josey - Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Eliza Yulina, (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*, *Pekbis Jurnal*, Vol.7, No.1, Maret 2015 : 65-73
- Erlianti, Dila, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* Vol. 1, No. 1, Februari 2019, pp. 9-18
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- KEPMENPANRB No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara

- _____, 2006, *Pengertian Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- _____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Oliver, R. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston: McGraw-Hill.
- Parasuraman A, Valerie AZ. Leonard LB. 1994, *Reassessment of Expectation As a Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implication for Further Research*. *Journal of Marketing*, Vol 58.
- PEMENPANRB RI nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- PERMENPANRB Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.
- Peraturan Pemerintah Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Praturan Pemerintah RI Nomor 76 tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Rahayu, Amy Y.S, *Fenomena Sektor Publik dan Era ervice Quality (Servqual)*, 1996 dalam *Bisnis dan Birokrasi*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* I.
- Semil, Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. pp, 293-303
- Sutandyo Wignyosoebroto.1997, *Pengolahan dan Analisa Data*. Yang dimuat dalam Koentjaraningrat *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit Andi
- _____, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 2 Tahun 2002 Tentang Polisi Republik Indonesia

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.

Wibawa,Samodra(Ed.) 2009. *Administrasi Negara:Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Zeitham Valarie; Parasuraman and Leonard Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press.