

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PEMBUATAN SKCK MELALUI
PROGRAM SKCK JAK NUWO
(Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)**

(SKRIPSI)

Oleh
PUTRI NUR PRATAMA
1746041019



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PEMBUATAN SKCK MELALUI PROGRAM SKCK JAK NUWO (Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)

Oleh

Putri Nur Pratama

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan SKCK melalui Program SKCK Jak Nuwo di Polresta Bandar Lampung Sebagai Variabel Terkait dan menggunakan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dengan melakukan survei pada Pelayanan SKCK Jak Nuwo di Bandar Lampung. Responden penelitian terdiri dari Para Pemohon layanan Program SKCK Jak Nuwo, dengan total responden sebanyak 136 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan SKCK Jak Nuwo di Polresta Bandar Lampung mencapai nilai sebesar 80,07, yang setara dengan kategori B dan menunjukkan kinerja yang baik. Indikator persyaratan; waktu penyelesaian layanan; biaya atau tarif; spesifikasi produk dan jenis layanan; serta sarana prasarana dalam kategori baik. Sedangkan aspek sistem mekanisme dan prosedur; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; serta penanganan pengaduan saran dan masukan masih dalam kategori kurang baik. Penulis memberikan saran agar dilakukan perbaikan terutama untuk aspek-aspek yang masih kategori kurang baik. Sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan.

ABSTRACT

THE SATISFACTION LEVEL OF POLICE RECORDS SERVICE THROUGH JAK NUWO PROGRAM. (CASE STUDIES AT BANDAR LAMPUNG CITY POLICE)

By

Putri Nur Pratama

The research was carried out to measure the level of public satisfaction with SKCK Manufacturing Services through the Jak Nuwo SKCK Program in Polresta Bandar Lampung as a related variable and using 9 Indicators of the Public Satisfaction Index based on the Regulations of the Minister of State Apparatus Declaration and Bureaucratic Reform No. 14 Year 2017. The approach used in this research is quantitative by conducting a survey at the Jak Nuwo SKCK Service in Bandar Lampung. The survey respondents consisted of the Applicants of the Jak Nuwo SKCK Program Service, with a total of 136 respondents.

The results of the study showed that the Public Satisfaction Index on the service of Jak Nuwo SKCK in Polresta Bandar Lampung reached a score of 80,07, which is equivalent to Good category and shows good performance. Indicators of requirements; service completion time; costs or tariffs; product specifications and types of services; and means of delivery in good categories. While system aspects, mechanisms and procedures; competence of implementers; execution behaviour; and handling of complaints advice and input are still in poor categories, the author suggests that improvements be made especially for aspects that are still not good. In accordance with the standards of quality of service.

Keywords : Community Satisfaction Index, Service.

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PEMBUATAN SKCK MELALUI
PROGRAM SKCK JAK NUWO
(Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)**

Oleh

PUTRI NUR PRATAMA

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PEMBUATAN SKCK MELALUI
PROGRAM SKCK JAK NUWO
(Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Putri Nur Pratama**

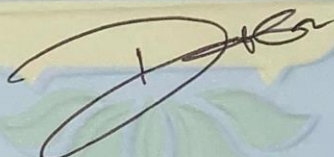
Nomor Pokok Mahasiswa : **1746041019**

Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

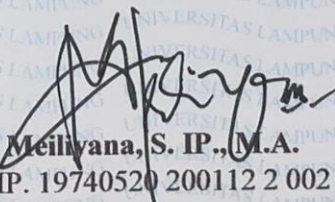
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si.
NIP. 19821212 200801 2 017

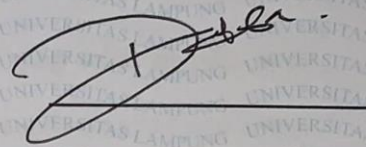
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meiliyana, S. IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

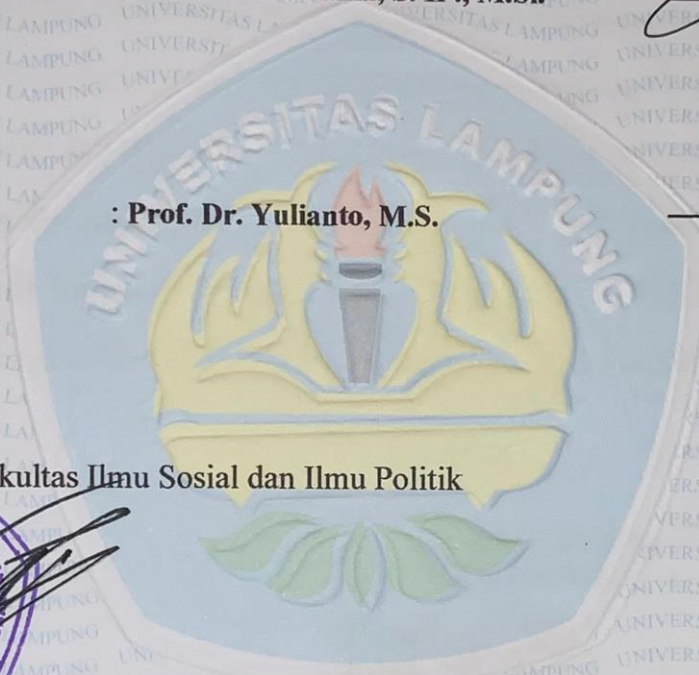
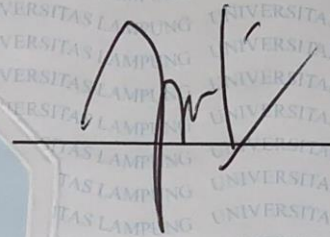
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si.



Penguji : Prof. Dr. Yulianto, M.S.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M. Si.
NIP 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 20 Desember 2023
Yang membuat pernyataan,



Putri Nur Pratama
NPM. 1746041019

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Putri Nur Pratama dilahirkan di Jakarta pada tanggal 19 Maret 1999, merupakan anak Tunggal. Buah hati dari pasangan Bapak Syahrizal dan Ibu Susi Yanti. Penulis berasal dari Desa Trimodadi, Kecamatan Abung Selatan, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung. Penulis telah menyelesaikan pendidikan pertama di TK-IT Al-Imaroh Telaga Murni, Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi pada tahun 2005, pendidikan sekolah dasar di SDN 1 Trimodadi dari tahun 2005-2011. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 1 Kota Bumi dari tahun 2011-2014, serta pendidikan sekolah menengah atas di SMK Citra Angkasa School dari tahun 2014-2017.

Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Melalui Jalur SMMPTN Barat. Selama menjadi mahasiswa Universitas Lampung, penulis aktif berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota pada bidang Minat dan Bakat (MIKAT) pada tahun 2019/2020, dan aktif sebagai anggota di Unit Kegiatan Mahasiswa Bidang Seni Universitas Lampung (UKMBS UNILA) pada tahun 2018/2019. Pada bulan januari 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Karang Rejo Kecamatan Ulu-belu, Kabupaten Tanggamus selama 40 hari serta penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kepolisian Resor Kota Bandar Lampung (POLRESTA) Provinsi Lampung pada bulan Juli 2020 selama 30 hari.

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan nikmat-Nya lah saya bisa menyelesaikan Skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Karya Ini Kupersembahkan Kepada:

Abbiku Syahrizal

&

Ummiku Susi Yanti

Yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, terlebih pengorbanan yang sangat besar dengan membesarkan ku dan menyekolahkanku, demi masa depan serta keberhasilanku kelak.

Seluruh Keluarga besar yang selalu memberikan Motivasi, dukungan, dan Semangat demi kesuksesan.

Sahabat-sahabat yang selalu ada dan memberi semangat.

Seluruh Dosen Yang sangat berjasa, membeimbing, mengarahkan dan memberikann Ilmunya untuk bekal di masa depan.

Almamater tercinta

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS LAMPUNG

MOTTO

"Tuhanmu lebih mengetahui apa yang ada dalam hatimu."

(QS. Al Isra: 25)

"Scary news is: you're on your own now.

Cool news is: you're on your own now"

Taylor Swift

"No matter allies you have around you, when you die, you'll be alone."

Gojo Satoru (Jujutsu Kaisen)

"Kalau kau terus berpikir dan tak melakukan apa-apa, kau akan tertinggal jauh."

Killua (Hunter X Hunter)

"Ketika dunia jahat kepadamu, maka berusahalah untuk menghadapinya, karena tidak ada orang yang membantumu jika kau tidak berusaha."

Roronoa Zoro (One Piece)

"Jangan khawatirkan hal yang tidak pasti,

khawatirkan saja besok dan hadapi masalah bila sudah dihadapanmu"

Jungwoo Kim (NCT)

"Senyum adalah cara termudah untuk keluar dari kesulitan."

Sakura Haruno (Naruto)

LONG story short, I survived

Taylor Swift

SANWACANA

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Tingkat Kepuasan Pelayanan Pembuatan SKCK Melalui Program SKCK Jak Nuwo (Studi Pada Polresta Bandar Lampung)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (SAN) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, informan maupun teman-teman. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk orang yang paling berharga dalam hidupku yaitu Ummiku Yanti dan Abbiku Rizal, terimakasih atas segala usaha dan pengorbanan demi menyekolahkanku sampai ke jenjang sarjana ini. Terimakasih atas kasih sayang, kekuatan dan doa restumu untuk setiap langkahku sampai titik ini dan hingga nanti. Tidak ada hal yang dapat membalas segala pengorbanan kalian untuk diriku, aku hanya mampu membalas kebaikan kalian dengan doa semoga diberikan kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT.

2. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si, selaku dosen pembimbing Tunggal Penulis. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, banyak memberikan ilmu, masukan, arahan, waktu dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala keikhlasan dan ketulusan Ibu Dewie dalam membimbing saya selama ini membawa keberkahan dan selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal;
3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S., selaku dosen penguji. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, banyak memberikan ilmu, masukan, arahan, waktu dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Professor dan keluarga selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal;
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Bapak Dr. Arif Sugiyono, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
7. Bapak Dr. Robi Cahyadi, M.A, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
9. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
10. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, banyak memberikan ilmu, masukan, arahan, waktu dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala keikhlasan dan ketulusan Ibu Dian dalam membimbing saya selama ini membawa keberkahan dan selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal;

11. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara tanpa ketercuali, terimakasih telah banyak memberikan Ilmu pengetahuan dan bantuan yang sangat berharga bagi penulis;
12. Seluruh guru-guru penulis sedari TK hingga SMK, terima kasih atas dedikasi dan arahan selama ini, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sampai di bangku perkuliahan. Semoga Bapak/Ibu selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal;
13. Kepada Masyarakat Kota BaNdar Lampung Yang telah bersedia meluangkan waktunya kepada penulis untuk menjadi responden pada penelitian ini, semoga Bapak/Ibu/Saudara/I diberikan kemudahan dalam setiap urusannya;
14. Kepada Polresta Bandar Lampung yang telah mengizinkan Peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini;
15. Kepada Rekan - rekan di Satlantas Polresta Bandar Lampung, Terimakasih kepada Pak Guntur, Pak Delta, Ibu Ninuk, dan Mba Rose yang telah memberikan penulis semangat untuk menyelesaikan study ini;
16. Kepada Keluarga Besar Husein serta Nenek Penulis yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Lampung;
17. Kepada Uju Rina dan Om Heru, abang Dhika, Kakak Kirana, dan yang tersayang Ayyas xander, terimakasih telah memberikan Doa, dukungan serta membuat penulis menjadi bersemangat selama ini;
18. Kepada Icik Anie, Om Fajar, kak Tisha dan Aqlan yang selalu memberika penulis, Doa, Motivasi, banyak pembelajaran selama penulis berkuliah;
19. Kepada Ibu Dan Bapak, Terimakasih telah memberikan Doa yang terbaik kepada penulis serta memberikan dukungan dan semangat selama ini;
20. Kepada Nyai Besar, Wak Bapak, Kak Ari dan Kak Ai, penulis berterimakasih atas doa yang diberikan serta support yang selalu penulis terima;
21. Kepada Ibunda, Kak Ageng, Danum Abyakta dan Putri, Terimakasih atas doa dan Bantuan nya selama ini, terimakasih telah merawat penulis dengan baik, dan memberi dukungan semangat yang sangat banyak;

22. Kepada Sepupu Penulis Kak Danil Kak Sandy, Adek Arra yang selalu siap siaga membantu penulis selama ini, secara langsung maupun tidak langsung, sukses untuk kita semua, Aamiin;
23. To Autumn's my best friend. Thank you for being an important part of the writer's life. The person who always believed in the writer when no one else. Thank you for the kindness and the support, you are a wonderful friend i ever had, successful and happy my friend as always;
24. Sahabatku Lisa dan melia yang selalu memberikan penulis kebahagiaan disaat penulis terpuruk, terimakasih telah menjadi sahabat penulis selama ini, semoga kita dapat sering berkumpul bersama;
25. Sahabatku Rika Selvina Sari, Terimakasih telah selalu bersedia untuk direpotkan oleh penulis, terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung, terimakasih telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini;
26. Sahabat Kelasku Audry, Ira, Yuendy, Rio, Sangaji, Maryuki Terimakasih untuk semuanya, terimakasih telah menjadi teman berjuang selama ini dari amal perkuliahan hingga telah memiliki jalan baru masing masing, sukses selalu untuk kalian semua;
27. Sahabatku Masytoh, Aulia Yusro dan Savira. terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, membantu penulis dalam mengerjakan Skripsi ini, mendengarkan keluhan penulis tanpa menghakimi, membantu penulis mencari ide-ide selalu menemani penulis disaat penulis merasa Sedih;
28. Sahabat-sahabatku Elda, Yola, Chindy, Nova, Dianya, Erika, Mia. Teman Seperjuangan, Teimakasih untuk kita semua yang telah bertahan untuk menyelesaikan pendidikan ini utnuk masadepan yang lebih baik, terimakasih telah saling menguatkan disaat kita sama – sama kehilangan arah, terimakasih sudah ada, berbagi, dan bertahan, kita pasti akan bebas dari semua ini;
29. Teman-teman seperjuanganku di Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah menjadi teman berjuang pada masa perkuliahan dari awal hingga saat ini. Semoga segala urusan kalian selalu dimudahkan;

30. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bantuannya. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang lebih besar untuk Bapak, Ibu dan teman-teman semua;
31. Kepada Talyor Alison Swift, Niki, Taka, Nadin dan para seniman lainnya terimakasih telah mengisi hari – hari penulis dengan karya karyamu yang indah, terimakasih atas karya yang selalu menemani penulis dalam proses Skripsi ini;
32. Terima kasih untuk diriku sendiri yang telah belajar dari kegagalan, tumbuh dari kekurangan, dan terus bergerak maju tanpa menyerah. Aku berjanji untuk selalu menghargai proses, menghormati pencapaian, dan mencintai diriku sendiri;

Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, namun besar harapan semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk semuanya. Sekali lagi terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung, 20 Desember 2023

Putri Nur Pratama

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR RUMUS	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	6
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik	9
2.3 Standar Pelayanan Publik	10
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	13
2.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
2.6 Kepuasan Masyarakat.....	16
2.7 Kerangka Pikir.....	30
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	1
3.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	33
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	48
4.2 Karakteristik Responden	52
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	54
4.4 Pembahasan	78

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Alur Pembuatan SKCK	2
Gambar 2 Alur Pembuatan SKCK Jak Nuwo	3
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 7 Hasil Distribusi Jawaban 1	56
Gambar 8 Hasil Distribusi Jawaban 1.2.....	57
Gambar 9 Hasil Distribusi Jawaban 1.3.....	57
Gambar 10 Hasil Distribusi Jawaban 1.4.....	58
Gambar 11 Hasil Distribusi Jawaban 1.5.....	59
Gambar 12 Hasil Distribusi Jawaban 1.6.....	59
Gambar 13 Hasil Distribusi Jawaban 2.1.....	60
Gambar 14 Hasil Distribusi Jawaban 2.2.....	61
Gambar 15 Hasil Distribusi Jawaban 2.3.....	62
Gambar 16 Hasil Distribusi Jawaban 3.1.....	63
Gambar 17 Hasil Distribusi Jawaban 3.2.....	64
Gambar 18 Hasil Distribusi Jawaban 3.3.....	64
Gambar 19 Hasil Distribusi Jawaban 4.1.....	65
Gambar 20 Hasil Distribusi Jawaban 4.2.....	66
Gambar 21 Hasil Distribusi Jawaban 4.3.....	67
Gambar 22 Hasil Distribusi Jawaban 5.1.....	68
Gambar 23 Hasil Distribusi Jawaban 5.2.....	68
Gambar 24 Hasil Distribusi Jawaban 6.1.....	69
Gambar 25 Hasil Distribusi Jawaban 6.2.....	70

Gambar 26 Hasil Distribusi Jawaban 7.1	71
Gambar 27 Hasil Distribusi Jawaban 7.2	72
Gambar 28 Hasil Distribusi Jawaban 7.3	72
Gambar 29 Hasil Distribusi Jawaban 8.1	73
Gambar 30 Hasil Distribusi Jawaban 8.2	74
Gambar 31 Hasil Distribusi Jawaban 8.3	75
Gambar 32 Hasil Distribusi Jawaban 9.1	76
Gambar 33 Hasil Distribusi Jawaban 9.2	77
Gambar 34 Hasil Distribusi Jawaban 9.3	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Table 1 Penelitian terdahulu.....	6
Table 2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	33
Table 3 Jumlah pemohon SKCK Jak Nuwo 2021-2023	38
Table 4 Item Skor.....	40
Table 5 Indeks Mutu Pelayanan.....	42
Table 6 Hasil Uji Validitas.....	45
Table 7 Hasil uji realibilitas	47
Table 8 Hasil Analisis IKM	55
Table 9 Mutu Pelayanan.....	79

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
Rumus 1 Bobot Nilai Tertimbang.....	41
Rumus 2 Rata-rata Nilai Tertimbang.....	42
Rumus 3 Konversi Nilai SKM.....	42
Rumus 4 Uji Validitas.....	44
Rumus 4 Uji Reliabilitas.....	46

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2020, Bandar Lampung adalah salah satu Provinsi di Indonesia terkena dampak *Covid-19* yang mengakibatkan *Lockdown*/Pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). PPKM adalah salah satu kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah untuk membatasi mobilitas masyarakat dan mengurangi interaksi sosial guna mengurangi risiko penularan virus. Pentingnya Pengawasan Penyelenggaraan kebijakan PPKM bertujuan untuk mengurangi risiko penularan *Covid-19*. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengawasi aktivitas masyarakat yang masih diperbolehkan beroperasi selama PPKM, Selama masa PPKM pemerintah harus beradaptasi dengan kondisi yang terus berubah. Hal ini termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di mana protokol kesehatan harus diterapkan dengan ketat, seperti penggunaan masker, jaga jarak fisik, dan pengaturan jumlah pengunjung.

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan, hak-hak, dan kesejahteraan mereka. Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah pelayanan administrasi, yang melibatkan proses administratif dan birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi di kepolisian melibatkan berbagai proses administratif dan birokrasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka menjaga ketertiban, keamanan, dan penegakan hukum.

Pelayanan administrasi juga terdapat di kepolisian, pelayanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses-proses yang terkait dengan keamanan dan penegakan hukum dapat berjalan dengan efisien, transparan,

dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Hal ini juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan yang diberikan oleh kepolisian dengan mudah dan tepat waktu.

Salah satu jenis pelayanan administrasi pada Kepolisian adalah pelayanan pembuatan SKCK. Administrasi kepolisian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melibatkan serangkaian prosedur dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat yang membutuhkan dokumen ini. SKCK adalah dokumen resmi yang mencatat riwayat perilaku seseorang (terlibat kriminal ataupun tidak) dan sering kali diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, pengajuan visa, atau keperluan pribadi lainnya.



(Sumber (Instagram Polresta Bandar Lampung, 2022), data diolah 2023)

Gambar 1 Alur Pembuatan SKCK

Penerbitan SKCK *offline* merupakan jenis layanan yang telah dipakai di lingkungan kepolisian, yang mewajibkan pemohon untuk datang di instansi kepolisian sejak awal pendaftaran, pengisian data pribadi, pengambilan sidik jari hingga pengambilan SKCK yang telah jadi secara langsung. Sedangkan penerbitan SKCK *online* merupakan inovasi yang dilakukan Polri dalam rangka perbaikan pelayanan masyarakat agar menjadi lebih baik melalui pemanfaatan teknologi *internet*. Penerbitan SKCK *online* dilaksanakan

dengan cara memangkas salah satu jalur birokrasi pendaftaran yang dapat dilakukan oleh pemohon melalui penulisan data pribadi secara *online* di *internet* agar menghemat waktu pemohon sehingga hanya perlu datang ke instansi kepolisian untuk mengambil sidik jari serta SKCK yang telah diterbitkan.



(Sumber (Instagram Polresta Bandar Lampung, 2022), data diolah 2022)

Gambar 2 Alur Pembuatan SKCK Jak Nuwo

Program SKCK Jak Nuwo ini menggunakan mekanisme pelayanan *online*. Hal yang membuat pelayanan ini berbeda adalah pemohon tidak perlu lagi mengambil SKCK secara langsung di POLRESTA Bandar Lampung. Pada awalnya program ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal pembuatan dokumen Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tanpa harus datang ke kantor polisi pada saat pandemi *Covid-19* yang lampau. Walau pandemi sudah berakhir program ini masih aktif dilakukan untuk mempermudah para pemohon SKCK penyandang disabilitas, dan memiliki kesibukan sehingga tidak sempat datang langsung ke POLRESTA Bandar Lampung.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Dalam menjalankan tugas UU No. 25 tahun 2009 dan PP no. 96 tahun 2012 mengeluarkan Peraturan tentang Pemberian PANRB No. Keputusan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit usaha publik. Panduan ini memberikan gambaran bagi penyedia layanan untuk melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan yang menetapkan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, berdasarkan pedoman tersebut peneliti ingin menanyakan kepuasan pelayanan kepada pemohon SKCK Jak Nuwo dengan dengan cara menanyakan pendapat dari masyarakat/para pemohon mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh satuan pelayanan SKCK Jak Nuwo di POLRESTA Bandar Lampung. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka judul penelitian adalah “Tingkat Kepuasan Pelayanan SKCK Melalui Program SKCK Jak Nuwo (Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat di latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pembuatan SKCK dalam Program SKCK Jak Nuwo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polresta Bandar Lampung Melalui Program SKCK Jak Nuwo

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan untuk bisa dirasakan dari dilakukannya penelitian ini yakni

a. Manfaat Teoritis

1. Dapat menjadi sumber referensi untuk berbagai pihak (penulis dan pembaca).
2. Dapat menjadi literatur pertimbangan peneliti berikutnya yang juga memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan terhadap pembuatan SKCK.

b. Manfaat Praktis

1. Kesempatan penulis untuk menerapkan pengetahuan.
2. Untuk pelaku pelayanan, dapat sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kinerja Pelayanan Pelanggan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain:

Table 1 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Yolanda Dwi Puspita, Dkk. (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.	Penelitian Ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) yakni, bukti fisik (<i>tangibel</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiviness</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan empati (<i>emphaty</i>). Selain itu peneliti juga meneliti hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Satuan Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.
2.	Sudirun, Dkk (2020)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek	Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, kedua metode ini dispesifikan pada aspek Tangible. Populasi penelitian adalah pemohon

- Tangible* Pada SKCK di kepolisian Polsek Murung Kantor Kepolisian Puduk dengan sampel 30 orang Polsek Murung pemohon. Skala pengukuran variabel Puduk Kabupaten dalam penelitian ini mengacu pada Tabalong. skala *Likert (Likert Scale)*, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5.
3. Suhartatik Dkk. (2019) Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK *Online* (Kasus Pelayanan SKCK *Online* di Polres Kota Malang). Hal ini dilihat dimensi *tangible* menyangkut sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuat SKCK *Online* merasa nyaman. *Realibility* ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK yang diberikan dapat ditunggu sehari langsung jadi. *Responsiveness* menekankan pada petugas dalam membantu pemohon terkait tata cara pengisian berkas formulir. *Assurance* menekankan pada kepastian biaya SKCK yakni Pembayaran PNBP SKCK Rp. 30.000 tanpa ada pungutan biaya tambahan. *Emphaty* menekankan pada sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat SKCK, sehingga masyarakat tidak merasa canggung dengan petugas Polres Kota Malang.
4. Aditya Eka Wardana. (2020) Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online*: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. Penelitian ini menilai inovasi layanan SKCK online di Polres Sidoarjo dilihat dari kualitas pelayanan berjalan dengan baik. Diidentifikasi dari aspek *tangibles* (bukti fisik) *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (daya tanggap) *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati). Yang di nilai

- seperti peralatan, personil, komunikasi maupun bukti fisik cukup lengkap dan baik untuk menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK *online*.
5. Kerry Bagus Riandra. (2020) Analisis kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengguna melalui *perceived Value* pada pembuatan skck *online* di Polresta sidoarjo
- Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Analisis menunjukkan bahwa besaran kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,257. Besaran kontribusi ini positif dan signifikan karena nilai t yang dihasilkan adalah sebesar 2,821 dengan *sig. value* pada 0,006 yang lebih kecil daripada 5%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan SKCK online Polresta Sidoarjo.

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023)

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah pada dimensi-dimensi kualitas pelayanannya, dimana para peneliti terdahulu menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik seperti, *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan penelitian ini menggunakan survey kepuasan masyarakat (SKM), dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, 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. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2014).

Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, 2001).

Pelayanan publik ialah upaya memberikan bantuan kepada individu atau komunitas yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga, sesuai dengan norma dan prosedur yang telah ditetapkan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, prinsip dasar dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya bukanlah memenuhi kebutuhan internal, melainkan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menciptakan situasi yang memungkinkan setiap warga untuk mengembangkan potensi dan kreativitas mereka guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan profesional (Kurniawan, 2005).

Berdasarkan pendapat tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan layanan tersebut, secara otomatis terjadi interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan dalam suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting untuk melayani masyarakat, karena fungsi komunikasi adalah membantu dan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.

2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh si pemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. (Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, 2015) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
2. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
3. **Biaya pelayanan**
Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk pelayanan**
Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
5. **Sarana dan Prasarana**
Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Standar pelayanan juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Selain itu Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi geografis.

Berdasarkan standar pelayanan publik yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi atau aparatur pemerintah harus melakukan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah tersebut. Jika kegiatan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, masyarakat akan merasa puas dan tidak ada keluhan untuk mencapai tujuan pemerintah.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan) (Arisutha, 2005). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparat pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Poltak, 2006).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi Menurut Zeitham dalam (Pasolong, 2019) yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan Bahwa kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah serta mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih efektif dan berpihak kepada rakyat.

2.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tugas utama yaitu menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat (Sumaryadi, 2013).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang

dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
2. Melakukan kerjasama
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
8. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat

yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada proses pengaturan, pelaksanaan, dan penyediaan layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

2.6 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, dan pelanggan merasakan (Amhas, 2018).

1. Kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa.
2. Kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas.
3. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan puas senang/ gembira.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya seperti yang dikemukakan Kotler dalam (Tjiptono, 2012) Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan public tahun 2014 sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan maka pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik di ganti dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No 14 tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu di lakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengetahui akuntabilitas Pembuatan SKCK dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK Jak Nuwo diperlukan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM), dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017, diutarakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan, perasaan puas tersebut didapatkan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan yang didapatkan. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan pembuatan SKCK Jak Nuwo di POLRESTA Bandar Lampung.

Berikut 9 unsur menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017 untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (Komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat secara berkala, serta berusaha untuk terus meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik guna memastikan pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan publik adalah pentingnya memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan. Kepuasan masyarakat dapat memiliki dampak signifikan pada efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta dapat mempengaruhi citra dan reputasi pemerintah atau lembaga yang menyediakan layanan.

Berikut ini akan diuraikan secara jelas unsur unsur 9 (IKM) indeks kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan.

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan jenisnya.

Warella menyebutkan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik, dapat digunakan kriteria-kriteria seperti (Yulianti, 2018):

- a. Keterbacaan dan Pemahaman
- b. Persyaratan pelayanan harus ditulis dengan jelas dan mudah dipahami oleh siapa pun yang membacanya.
- c. Istilah dan frasa yang ambigu atau sulit dipahami harus dihindari.

Hardiansyah juga menjelaskan Berikut adalah beberapa aspek atau komponen utama dari indikator persyaratan dalam pelayanan (Hardiyansyah, 2018):

- a. Indikator Persyaratan Teknis:
 - a) Penggunaan Teknologi dan Perangkat yang Tepat:
Teknologi dan perangkat yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi proyek atau pelayanan.
 - b) Performa dan Keandalan Sistem:
Performa dan keandalan sistem atau teknologi yang digunakan dalam menyediakan pelayanan atau menjalankan proyek.
- b. Indikator Persyaratan Administratif:
 - a) Kelengkapan Dokumen dan Izin yang Diperlukan:
Evaluasi apakah dokumen dan izin yang diperlukan untuk proyek atau pelayanan telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan administratif.
 - b) Kepatuhan terhadap Persyaratan Hukum dan Perundang-undangan:
Kepatuhan terhadap persyaratan hukum dan peraturan pemerintah yang berlaku.

Bersarkan Indikator-indikator ini berfungsi membantu penulis dalam memastikan bahwa pelayanan memenuhi persyaratan teknis dan

administratif yang telah ditetapkan, serta memastikan bahwa penyedia layanan atau pelaksana proyek beroperasi dalam batas-batas yang sah dan sesuai dengan standar kualitas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan langkah-langkah pelayanan yang disediakan untuk masyarakat dilihat dari perspektif kelancaran alur pelayanan. Dalam konteks ini, Warella menjelaskan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik, dapat digunakan kriteria-kriteria seperti (Yulianti, 2018)

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak rumit, mudah dipahami, dan dapat dilaksanakan oleh penerima pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan.
- c. Keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

Menurut yahya Berikut adalah beberapa contoh indikator untuk sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (Yahya, 2022):

- a. Waktu Tanggapan Pertama.
Waktu yang diperlukan untuk memberikan tanggapan awal atau pertama terhadap permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.
- b. Akurasi dan Kelengkapan Informasi:
Tingkat kebenaran, kejelasan, dan kelengkapan informasi yang diberikan kepada pengguna.
- c. Ketersediaan Sistem dan Infrastruktur:
Ketersediaan dan kesiapan sistem teknologi informasi dan infrastruktur yang diperlukan untuk memberikan layanan.
- d. Kepatuhan terhadap Standar dan Proses Operasional:
Tingkat kepatuhan organisasi terhadap standar dan proses operasional yang telah ditetapkan untuk pelayanan.
- e. Penggunaan Teknologi Informasi:
Pengukuran sejauh mana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan Indikator-indikator ini membantu penulis untuk untuk menilai dan memantau kualitas serta efektivitas proses pelayanan yang di terapkan oleh pemberi layanan. Dengan menggunakan indikator ini, organisasi dapat melakukan perbaikan atau penyesuaian jika diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian pelayanan berfokus pada konsistensi pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Warella menekankan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik, aspek kejelasan dan kepastian mengenai jadwal waktu penyelesaian harus diperhatikan Carlson dan Schwartz mengungkapkan, mengukur tingkat keandalan pelayanan pemerintah dalam menyediakan pelayanan dengan benar dan tepat waktu (Yulianti, 2018)

Menurut widigdy Indikator waktu penyelesaian pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk menilai seberapa cepat atau lambat suatu pelayanan atau tugas dapat diselesaikan oleh suatu lembaga atau organisasi. Ini adalah metode untuk mengukur efisiensi dan responsivitas dari sistem pelayanan. Berikut adalah beberapa contoh indikator waktu penyelesaian pelayanan (Widigdy, 2018):

a. Rata-rata Waktu Tanggapan.

Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memberikan tanggapan atau respons awal terhadap permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.

b. Rata-rata Waktu Tunggu di Antrian.

Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh pengguna dalam antrian sebelum menerima pelayanan.

c. Rata-rata Waktu Penyelesaian.

Rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu pelayanan atau tugas.

d. Maksimum Waktu Penyelesaian.

Waktu maksimum yang diperbolehkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan atau tugas.

e. Minimum Waktu Penyelesaian.

Waktu minimum yang diharapkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan atau tugas.

f. Tingkat Waktu Tepat.

Persentase pelayanan atau tugas yang diselesaikan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti beranggapan bahwa hasil survei kepuasan atau umpan balik dari pengguna terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Indikator waktu penyelesaian pelayanan membantu untuk mengukur dan memantau efisiensi serta kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna. Dengan memperhatikan indikator ini, organisasi dapat menyesuaikan atau meningkatkan proses pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan.

4. Biaya / Tarif

Biaya /Tarif pelayanan merujuk pada kemampuan masyarakat untuk membayar biaya yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan. Dalam konteks ini, Warella menyoroti bahwa untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, perlu mempertimbangkan kriteria-kriteria berikut, salah satunya adalah keekonomisa, yang berarti biaya pelayanan harus diatur dengan harga yang adil dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomi. Tjiptono juga mencakup konsep ini dalam pembahasannya. (Yulianti, 2018) Berikut adalah beberapa indikator metode mengukur tarif dan biaya dari pelayanan:

a. Transparansi Penetapan Tarif.

Tingkat keterbukaan dan kejelasan dalam proses penetapan tarif pelayanan.

b. Keterkaitan antara Biaya dan Kualitas Pelayanan.

Sejauh mana biaya yang dikenakan kepada pengguna mencerminkan tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan.

c. Keterjangkauan Tarif.

Tingkat keterjangkauan atau kemampuan masyarakat untuk membayar tarif pelayanan.

d. Legalitas dan Kepatuhan terhadap Peraturan.

Legalitas dan kepatuhan terhadap regulasi dalam penetapan tarif pelayanan.

Berdasarkan teori diatas Indikator-indikator ini membantu untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa metode pengukuran tarif dan biaya pelayanan adalah adil, transparan, dan mempertimbangkan kesejahteraan masyarakat yang dilayani.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk spesifikasi jenis layanan adalah deskripsi rinci tentang berbagai aspek dari layanan atau produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa. Ini mencakup detail teknis, fungsional, dan kualitatif dari layanan yang tersedia. Menurut Kotler dan Keller kualitas produk merujuk pada kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Sedangkan Tjiptono mendefinisikan kualitas produk sebagai pemahaman subyektif produsen mengenai apa yang dapat mereka tawarkan untuk mencapai tujuan organisasi, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta sejalan dengan kompetensi, kapasitas organisasi, dan daya beli pasar. Sejalan dengan putro menurut penulis Indikator produk spesifikasi jenis layanan untuk pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk menilai atau mengukur karakteristik dan kualitas dari pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau lembaga produk spesifikasi jenis layanan. Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Pengguna adalah tingkat kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan (Putro, 2014).

Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Indikator-indikator ini membantu organisasi atau lembaga pelayanan untuk menilai dan meningkatkan karakteristik, kualitas, dan kesesuaian pelayanan yang mereka sediakan dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan mereka.

6. Kompetensi Pelayanan.

Keamanan pelayanan menyoroti tingkat keamanan dari lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa aman dalam menerima pelayanan tanpa resiko yang signifikan. Morgan dan Murgatroyd menguraikan beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, termasuk keamanan yang mencakup kebebasan dari risiko, bahaya, dan keraguan (Yulianti, 2018). Menurut Fadhli Pengetahuan dan Keterampilan: Ini mencakup pemahaman mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan, serta kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara efektif dalam situasi pelayanan. Misalnya, seorang ahli teknis harus memiliki pengetahuan mendalam tentang produk atau teknologi yang mereka dukung (Fadhli & Sahir, 2020) juga mengatakan bahwa:

a. Kemampuan Komunikasi.

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas, efektif, dan ramah dalam menyampaikan informasi atau menangani pertanyaan dan masalah pelanggan dengan baik. Ini mencakup keterampilan mendengarkan, berbicara, dan menulis.

b. Kemampuan Menyimak dan Empati.

Kemampuan untuk mendengarkan secara aktif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan, dan untuk memahami perspektif mereka. Kesiapan untuk mengerti dan merespons secara empatik adalah faktor penting dalam memberikan layanan yang memuaskan.

c. Kemampuan Penyelesaian Masalah.

Kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah atau tantangan yang muncul dalam pelayanan adalah

keterampilan penting. Ini memungkinkan penyedia layanan untuk menangani situasi yang kompleks atau tidak terduga.

d. Sikap Profesional.

Sikap positif, integritas, etika kerja, dan rasa hormat terhadap pelanggan adalah komponen penting dari kompetensi pelayanan. Sikap profesional mencerminkan budaya organisasi dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

e. Kemampuan Kerja Tim.

Jika pelayanan melibatkan kolaborasi dengan orang lain, kemampuan untuk bekerja secara efektif dalam tim adalah penting. Ini termasuk kemampuan untuk berkoordinasi, berbagi informasi, dan mendukung rekan kerja.

f. Penyesuaian Diri dan Fleksibilitas.

Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan situasi atau kebutuhan pelanggan adalah keterampilan penting. Fleksibilitas dalam pendekatan dan kemampuan untuk menanggapi perubahan dengan cepat adalah sifat yang dihargai.

g. Pengetahuan Produk dan Pasar.

Memahami produk atau layanan yang ditawarkan, serta memahami tren dan dinamika pasar terkait, adalah faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang kompeten dan relevan.

h. Kepatuhan terhadap Kebijakan dan Prosedur: Mematuhi aturan, regulasi, dan prosedur organisasi atau industri adalah penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan

Berdasarkan teori tersebut peneliti melihat bahwa indikator kompetensi pelaksana membantu dalam menilai kemampuan individu atau tim dalam melaksanakan tugas atau proyek dengan efektif. Hal ini juga membantu dalam mengidentifikasi area di mana pengembangan atau pelatihan tambahan mungkin diperlukan.

7. Perilaku Pelaksana.

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk sikap sopan, ramah, saling menghargai, dan menghormati. Gaspersz menyoroti atribut-atribut atau dimensi-dimensi penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk sopan santun dan keramahan dalam interaksi langsung, sejalan dengan Morgan dan Murgatroyd menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, termasuk sikap yang sopan, menghormati orang lain, penuh pertimbangan dan bersahabat (Yulianti, 2018). Menurut Roza Indikator perilaku pelaksana pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk menilai sikap, perilaku, dan interaksi individu atau tim dalam penyediaan pelayanan. Berikut adalah beberapa contoh indikator perilaku pelaksana pelayanan (Roza, 2021):

a. Sikap Ramah dan Menghormati.

Kemampuan untuk berinteraksi dengan pengguna atau pelanggan dengan sopan santun dan menghormati kebutuhan dan hak mereka.

b. Kemampuan Mendengarkan Aktif.

Kemampuan untuk dengan teliti mendengarkan kebutuhan atau keinginan pengguna atau pelanggan dan memberikan respons yang sesuai.

c. Empati.

Kemampuan untuk memahami dan merasakan emosi atau perspektif pengguna atau pelanggan.

d. Kemampuan Berkomunikasi dengan Jelas.

Kemampuan untuk menyampaikan informasi atau instruksi dengan jelas dan mudah dimengerti.

e. Penghormatan Terhadap Privasi dan Keamanan.

Kemampuan untuk menjaga privasi dan keamanan informasi atau data yang diberikan oleh pengguna atau pelanggan.

f. Sikap Profesional.

Menunjukkan tingkat profesionalisme dalam perilaku dan tindakan selama penyediaan pelayanan.

- g. Pengelolaan Konflik dengan Bijak.
Kemampuan untuk mengelola konflik atau situasi sulit dengan tenang dan bijaksana.
- h. Keterampilan Pemecahan Masalah.
Kemampuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah atau tantangan yang muncul selama penyediaan pelayanan.
- i. Sikap Terbuka terhadap Umpan Balik.
Sikap yang menerima dan menghargai umpan balik dari pengguna atau pelanggan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
- j. Komitmen terhadap Etika dan Integritas.
- k. Mematuhi standar etika dan integritas dalam semua interaksi dan tindakan selama penyediaan pelayanan.

Berdasarkan teori tersebut peneliti beranggapan bahwa indikator perilaku pelaksana pelayanan membantu untuk mengevaluasi sikap dan perilaku individu atau tim dalam memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pengguna atau pelanggan. Ini juga membantu dalam memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan tingkat profesionalisme dan etika yang tinggi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.

Carlson dan Schwartz berpendapat Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan merujuk pada penyediaan pelayanan tanpa membedakan golongan atau status sosial masyarakat yang dilayani. menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik termasuk keadilan, yang mengukur tingkat kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan pemerintah disediakan secara adil dan setara untuk semua. Warella juga menekankan pentingnya keadilan yang merata, yaitu upaya untuk menyediakan pelayanan sebanyak mungkin dengan distribusi yang merata dan adil (Yulianti, 2018) Yahya berpendapat bahwa Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi proses

menanggapi pengaduan, menerima saran, dan mengelola masukan dari pengguna atau pelanggan (Yahya, 2022).

Berdasarkan teori tersebut peneliti beranggapan indikator ini membantu organisasi untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan mempertimbangkan perspektif dan pengalaman masyarakat yang dilayani. Evaluasi sejauh mana penanganan pengaduan berdampak pada efisiensi atau produktivitas dalam penyediaan pelayanan.

9. Sarana Dan Prasarana.

kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, tertata, dan nyaman bagi penerima pelayanan. Gaspersz menekankan atribut-atribut atau dimensi-dimensi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan sehubungan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi (Yulianti, 2018). Warella juga mencatat bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik, kriteria seperti penilaian fisik lainnya seperti kebersihan dan kenyamanan lingkungan harus dipertimbangkan (Yulianti, 2018).

Theresia berpendapat Indikator sarana dan prasarana dalam pelayanan digunakan untuk menilai kualitas dan ketersediaan infrastruktur fisik serta peralatan atau perlengkapan yang mendukung penyediaan pelayanan. Berikut adalah beberapa indikator untuk mengukur sarana dan prasarana dalam konteks pelayanan (Theresia, 2013):

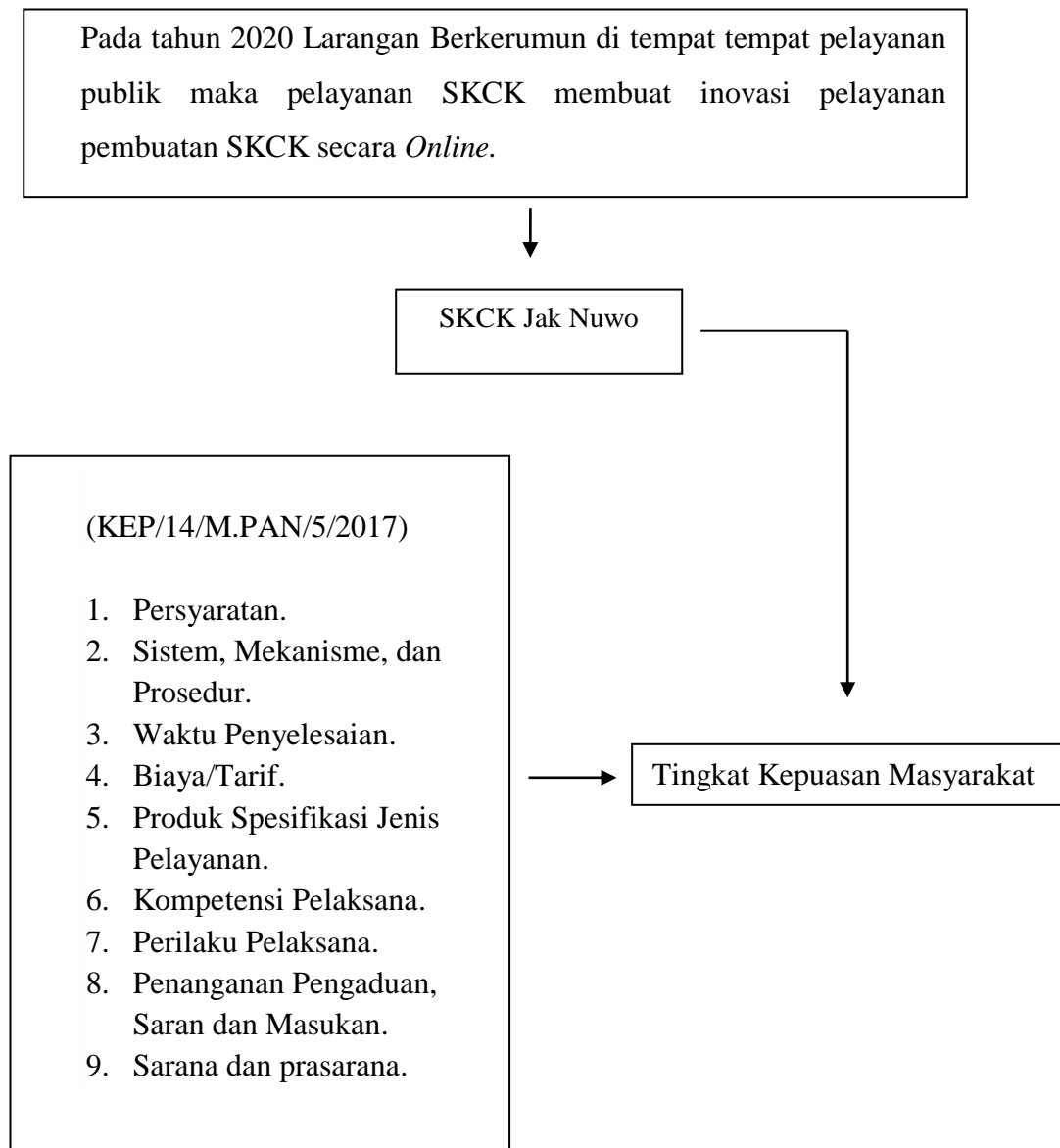
- a. Ketersediaan Ruang Tunggu yang Nyaman:
ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan memadai untuk menampung pengguna atau pelanggan.
- b. Ketersediaan Ruang Kerja atau Layanan:
Evaluasi terhadap ketersediaan ruang atau area yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

- c. **Ketersediaan Peralatan dan Teknologi Pendukung Pelayanan:**
Evaluasi terhadap ketersediaan peralatan, teknologi, atau sistem informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dengan efektif.
- d. **Kebersihan dan Kondisi Fasilitas:**
Evaluasi terhadap tingkat kebersihan dan kondisi fisik dari fasilitas pelayanan.
- e. **Ketersediaan Aksesibilitas Universal:**
Evaluasi sejauh mana fasilitas dan prasarana dirancang untuk dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus.
- d. **Ketersediaan Peralatan Medis dan Kesehatan:**
Evaluasi ketersediaan peralatan medis dan fasilitas kesehatan yang diperlukan untuk pelayanan kesehatan.
- e. **Ketersediaan Informasi Digital atau Elektronik.**
Evaluasi ketersediaan platform digital atau elektronik untuk memberikan informasi terkait pelayanan.
- f. **Kepuasan Pengguna terhadap Sarana dan Prasarana:**
Hasil dari survei atau umpan balik dari pengguna terkait dengan kepuasan mereka terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.
- g. **Efisiensi Penggunaan Sarana dan Prasarana:**
Evaluasi sejauh mana sarana dan prasarana digunakan dengan efisien untuk menyediakan pelayanan.

Indikator-indikator ini membantu memantau, menilai, dan meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pengguna atau pelanggan.

2.7 Kerangka Pikir

Menurut (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa: “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.



(Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023)

Gambar 3. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Dengan mengumpulkan informasi tentang tempat tertentu, dan peneliti melakukan *treatment* dalam pengumpulan data, seperti melalui penyebaran kuesioner menggunakan metode kuantitatif dimana populasi atau sampel tertentu dipelajari, data dikumpulkan dengan menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, Penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis data numerik secara rinci dan objektif. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik, pola, dan distribusi data yang dikumpulkan. Tipe pendekatan penelitian kuantitatif dengan fokus pada statistik deskriptif: dimana Dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner 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 pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Kepuasan pelayanan ini di ukur merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017 untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat

3.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Berdasarkan dokumen yang dikeluarkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017.

Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

Table 2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merujuk pada data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, terhadap pendapat masyarakat terkait pelayanan yang mereka terima dari lembaga penyelenggara pelayanan publik. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/14/M.PAN/5/2017 tentang Panduan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Persyaratan administrasi mudah di baca dan di pahami	1. Apakah menurut saudara persyaratan administrasi pembuatan SKCK Jak Nuwo tertera pada media sosial Polresta Bandar Lampung.	Ordinal
					2. Apakah menurut saudara persyaratan dapat dibaca dengan mudah.	Ordinal
					3. Apakah saudara memahami dengan baik persyaratan yang telah ditentukan.	Ordinal
					4. Menurut saudara seberapa jelas informasi mengenai persyaratan pelayanan pembuatan SKCK Jak Nuwo.	Ordinal
					5. Apakah menurut saudara persyaratan yang diajukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	Ordinal

	Pelayanan di Instansi Pemerintah.				
2.		Sistem mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.	Informasi mengenai Standar Pelayanan dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.	<p>6. Apakah menurut saudara persyaratan yang tertera di <i>Instagram</i> mudah untuk dilengkapi.</p> <p>7. Apakah menurut saudara tata cara pelayanan pembuatan SKCK Jak Nuwo memudahkan pemohon untuk membuat SKCK.</p> <p>8. Apakah ada petunjuk yang disediakan membantu saudara untuk memahami tatacara pelayanan jak nuwo.</p> <p>9. Apakah petunjuk yang tertera di <i>Instagram</i> mudah untuk saudara pahami.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
3.		Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Konsistensi pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan	<p>10. Apakah waktu pembuatan SKCK Jak Nuwo sesuai dengan yang dijanjikan.</p> <p>11. Apakah waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan satu pelayanan terbilang cepat.</p> <p>12. Seberapa cepat respon petugas pelayanan SKCK Jak Nuwo dalam merespon ajuan saudara.</p>	Ordinal Ordinal Ordinal

4.	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	Keterbukaan dan kejelasan dalam proses penetapan tarif pelayanan.	<p>13. Apakah biaya atau tarif dalam pelayanan ini terjangkau bagi saudara.</p> <p>14. Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang saudara terima.</p> <p>15. Apakah saudara pernah membayar lebih dari Rp. 30.000;</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayananan.	Jenis pelayanan SKCK Jak Nuwo sudah sesuai dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditetapkan.	<p>16. Apakah saudara terbantu atas adanya pelayanan SKCK Jak Nuwo.</p> <p>17. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
6.	Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Kompetensi yang dimiliki penyedia layanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan..	<p>18. Menurut saudara apakah petugas pelayanan pembuatan SKCK Jak Nuwo dapat berkomunikasi dengan baik.</p> <p>19. Menurut saudara apakah petugas pelayanan SKCK Jak Nuwo dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>

7.	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SKCK.	20. Bagaimana pendapat saudara apakah petugas ramah dalam memberikan pelayanan. 21. Apakah menurut saudara tindakan petugas pelayanan sopan dalam memberikan pelayanan	Ordinal Ordinal
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SKCK.	22. Apakah ada masalah yang terjadi selama saudara membuat SKCK Jak Nuwo. 23. Apakah terdapat platform untuk melaporkan masalah terkait prasarana. 24. Apakah terdapat saluran komunikasi yang jelas untuk memberikan informasi kepada pelanggan terkait status penanganan pengaduan pelayanan.	Ordinal Ordinal Ordinal
9.	Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).	Efektifitas dan efisiensi dari fasilitas sistem administrasi, prosedur	25. Apakah tersedia informasi yang jelas terkait pelayanan pada platform media sosial.	Ordinal

Sarana digunakan untuk benda bergerak (Komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

operasional dan kebijakan yang mendukung penyedia layanan

26. Apakah terdapat fasilitas atau perangkat khusus yang membantu orang dengan kebutuhan khusus (disabilitas) dalam berkomunikasi atau mengakses informasi. Ordinal
27. Apakah saudara merasa aman menggunakan sarana pelayanan pembuatan SKCK Jak Nuwo melalui aplikasi *whatsapp*. Ordinal
28. Apakah terdapat saluran komunikasi yang jelas untuk memberikan informasi kepada pelanggan terkait status penanganan pengaduan pelayanan. Ordinal

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023)

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di POLRESTA Kota Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena SKCK Jak Nuwo adalah suatu program di Satuan Lalu lintas Polisi Resort Kota Bandar Lampung, pelayanan ini baru di terbitkan semenjak adanya pandemi *Covid-19* untuk mengurangi keramaian di POLRESTA Bandar Lampung dan program ini masih ada hingga saat ini sebagai suatu inovasi pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Pelayanan ini berbeda dengan pelayanan Pembuatan SKCK pada umumnya Karena dilakukan secara *Online*. Hal inilah yang mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di POLRESTA Bandar Lampung.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi.

Populasi area dalam penelitian ini berada di wilayah POLRESTA Bandar Lampung. Sedangkan Populasi sasaran Pada penelitian ini adalah masyarakat Pemohon SKCK Jak Nuwo di Kota Bandar Lampung.

Table 3 Jumlah pemohon SKCK Jak Nuwo 2021-2023

Bulan	2021	2022	2023
Januari	0	7	10
Februari	9	7	5
Maret	14	10	8
April	11	9	15
Mei	0	7	5
Juni	0	12	13
Juli	0	15	9
Agustus	0	3	-
September	4	3	-
Oktober	7	5	-
November	8	4	-
Desember	10	0	-
JUMLAH	63	82	65
TOTAL			210

(Sumber: Dokumen polresta, 2023)

2. Sampel

Dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Maka pengambilan jumlah sampel mengacu berdasarkan pada tabel Krejcie, yaitu dengan jumlah populasi 210 maka sampel yang digunakan sebanyak 136. Sehingga dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 136 Pemohon SKCK Jak Nuwo.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan pembuatan SKCK melalui Program SKCK Jak Nuwo Tahun 2023 menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan Penyebaran Kuesioner. Instrumen yang dipergunakan dalam survey ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini diberikan kepada para penerima layanan SKCK Jak Nuwo Studi pada POLRESTA Bandar Lampung, yaitu para pemohon SKCK saat setelah proses pembuatan SKCK Jak Nuwo Selesai diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kuesioner yang digunakan secara umum terbagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Bagian Pertama, yang berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey, dalam hal ini di Kepolisian Resor Kota Bandar Lampung.

- b. Bagian Kedua, yang berisikan identitas responden, antara lain: Jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- c. Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Dalam memberikan penilaian ini, setiap responden dimintai pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4. Penilaian maksimal diberi nilai paling besar (4) dan penilaian terendah diberi nilai paling kecil (1). Pemberian nilai disesuaikan berdasarkan bentuk jawaban negatif atau positif. Tingkat kepuasan sebagai variabel yang dikaji pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, dinilai dari hasil kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan pembuatan SKCK melalui program SKCK Jak Nuwo studi pada POLRESTA Bandar Lampung menggunakan skala Likert dengan pilihan:

Table 4 Item Skor

No.	Item skor	Keterangan
1.	Skor 4	Bila pelaksanaan unsur pelayanan dinilai sangat baik
2.	Skor 3	Bila pelaksanaan unsur pelayanan dinilai baik
3.	Skor 2	Bila pelaksanaan unsur pelayanan dinilai kurang baik
4.	Skor 1	Bila pelaksanaan unsur pelayanan dinilai tidak baik

(sumber: Diolah oleh peneliti, 2023)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut: Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) didistribusikan menjadi 29 pertanyaan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{1}{29} = 0,034$$

(Sumber : KEMENPAN RB Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017)

Rumus 1 Bobot Nilai Tertimbang.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM: \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Penimbang total unsur yang terisi}} = \text{Hasil} \times \text{nilai}$$

(Sumber : KEMENPAN RB Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017)

Rumus 2 Rata-rata Nilai Tertimbang.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

(Sumber : KEMENPAN RB Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017)

Rumus 3 Konversi Nilai SKM.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 5 Indeks Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,54324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber : KEMENPAN RB Nomor : KEP/14/M.PAN/5/2017)

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan Statistik Deskriptif Menurut (Sugiyono, 2014), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penyajian data dalam statistik deskriptif melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean.

A. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

2. Pengolahan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur,

jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,035 (untuk 28 unsur).

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Instrumen disebut valid jika alat ukur yang dipakai untuk mendapatkan data itu juga valid. Jika data valid maka instrument dapat digunakan untuk pengukuran. Hasil penelitian dapat disebut valid jika terdapat kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi di lapangan pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2018) .Uji validitas instrumen bias dijalankan dengan memakai rumus korelasi *product moment* berikut:

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

(Sumber : Sugiono,2018)

Rumus 4 Uji Validitas

- r_{hitung} : Koefisien validitas.
 n : Banyaknya subjek.
 x : Nilai Pembanding.
 y : Nilai yang akan dicari validitasnya.

untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat atau belum maka dapat menggunakan kriteria berikut ini:

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan tidak valid.

Hasil perhitungan uji validitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini peneliti melakukan test dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada 30 responden pemohon SKCK Jak Nuwo di Polresta Bandar Lampung. Dengan ini nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Instrumen dapat dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Table 6 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0.395		
X1.2	0.541		
X1.3	0.496		
X1.4	0.466		
X1.5	0.443		
X1.6	0.455		
X2.1	0.381		
X2.2	0.487		
X2.3	0.434		
X3.1	0.386		
X3.2	0.448		
X3.3	0.382		
X4.1	0.470		
X4.2	0.400		
X4.3	0.477		
X5.1	0.512	0,361	Valid
X5.2	0.397		
X6.1	0.443		

X6.2	0.404
X7.1	0.509
X7.2	0.482
X7.3	0.367
X8.1	0.436
X8.2	0.455
X9.1	0.403
X9.2	0.450
X9.3	0.395
X9.4	0.373

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023)

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang di aplikasikan dalam penelitian ini mempunyai *r*hitung lebih besar dari *r*tabel maka semua instrument pada penelitian ini dapat dinyatakan *valid*.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi ataupun kepercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran, atau sejauh mana hasil suatu pengukur dapat dipercaya (Azwar, 2015). Penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal untuk memperkirakan tinggi rendahnya reliabilitas dengan menggunakan teknik estimasi Alpha (α) dari Cronbach.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{v_t^2} \right]$$

(Sumber : Azwar,2015)

Rumus 5 Uji Reliabilitas.

Keterangan

- r_{11} :Reliabilitas instrument.
 k : Jumlah Butir Pertanyaan.
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir.
 v_t^2 : Varians total.

Table 7 Hasil uji realibilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
(Unsur Pelayanan)	0,846	Reliabel

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa instrument dalam penelitian ini sudah memenuhi standar uji reliabilitas dikarenakan nilai Alpha Cronbach' lebih besar dari taraf signifikan yaitu 0,60 dengan itu dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan *reliable*.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan dengan 9 unsur pelayanan maka diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar 80,07 berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30. maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis terdapat beberapa katagori pelayanan dengan katagori baik sehingga perlu untuk dipertahankan. Namun ada beberapa kategori tergolong kurang baik sehingga perlu perbaiki kembali agar dapat meningkatkan mutu pelayanan. Maka saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak Kepolisian Resor kota Bandar Lampung. Pada indikator yang bermutu kurang baik, sebagai berikut:

1. Perlu memperbaiki platform layanan untuk memberikan Saran dan masukan terkait pelayanan, agar dapat berfungsi dengan maksimal dan menjadi masukan kepada penyelenggara layanan.
2. Dapat memperbaiki platform informasi agar lebih jelas dan mudah diakses mengenai lokasi dan jam operasional.
3. Meningkatkan Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dapat berfungsi dengan maksimal.

Hal ini diharapkan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks sarana dan prasarana. Dengan demikian, masyarakat

akan merasakan manfaat yang lebih besar dari pelayanan yang disediakan oleh Polresta Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan*. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136–149.
- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Fadhli, M., & Sahir, S. H. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Yayasan Kita Menulis.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media. <https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.
- Mukarom, H. Z., & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. <https://opac.perpusnas.go.id/detailopac.aspx?id=1035090>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Poltak, S. L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Puspita, Y. D. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan* [Diploma, Universitas Islam Kalimantan Mab]. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2851/>
- Putro, S. W. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9. <https://media.neliti.com/media/publications/140294-id-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>

- Riandra, K. B. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Perceived Value Pada Pembuatan Skck Online Di Polresta Sidoarjo*. Ejournal.Unitomo.
- Roza, F. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bengkalis*.
<https://Repository.Uir.Ac.Id/11574/1/177121041.Pdf>
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suhartatik. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Skck Online (Kasus Pelayanan Skck Online Di Polres Kota Malang)*.
<https://123dok.Com/Document/QmV548q-Peningkatan-Kualitas-Pelayanan-Online-Pelayanan-Online-Polres-Malang.Html>
- Sumaryadi, I. N. (2013). *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, Dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Ghalia Indonesia.
- Suryono, A. (2001). *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. 1(2), 49–58.
- Theresia, C. (2013). *Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api Xyz*. 1(1).
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Widigdy, S. (2018). *Mk-1 Proses Pengambilan Keputusan Dalam Operasi Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan Tabel Keputusan Jenis-Jenis Lingkungan Pengambilan Garis Besar Pembahasan*.
https://Www.Academia.Edu/9819022/Mk_1_Proses_Pengambilan_Keputusan_Dalam_Operasi_Dasar_Dasar_Pengambilan_Keputusan_Tabel_Keputusan_Jenis_Jenis_Lingkungan_Pengambilan_Garis_Besar_Pembahasan
- Yahya, A. S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Sp4n-Lapor | Jurnal Media Birokrasi*.
<https://Ejournal.Ipdn.Ac.Id/Jmb/Article/View/2432>
- Yulianti, F. (2018). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin)*. Jurnal Ecoment Global, 3(2), 1–18. <https://Doi.Org/10.35908/Jeg.V3i2.472>

undang-undang

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
(Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara
RI Nomor 5038).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI
No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.