

**ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMOHON SKCK DI POLRES SIDRAP**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Magister Administrasi Publik**

**Oleh :**

**LUKMAN HI HUSEN**

**NIM. 0910581123064**



**PROGRAM PASCASARJANA  
ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG  
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMOHON SKCK DI POLRES SIDRAP**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik**

Oleh :

**LUKMAN HI HUSEN**

**NIM. 0910581123064**

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing  
Untuk *diseminarkan atau diujikan***

Rappang, 2025

Menyetujui:

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si.**

**Pembimbing II**

**Dr. Ahmad Mustanir, S.I.P. M.Si.**

Mengetahui :  
**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Dr. Andi Nilwana S.E., M.Si**  
**NIDN. 0901096401**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LUKMAN HI HUSEN  
NPM : 0910581123064  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini merupakan hasil penelitian dan benar merupakan hasil karya saya, bukan pengambilalihan tulisan atau karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Rappang, Maret 2025

Yang menyatakan

LUKMAN HI HUSEN

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Analisis Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Jamaluddin, S.Sos., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Program Magister Administrasi Publik.
2. Ibu Dr. Hj. Nuraini K., M.Pd. selaku Direktur dan Bapak Dr. H. Rustam Efendy Rasyid, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana
3. Ibu Dr. Andi Nilwana, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Adnistrasi Publik beserta seluruh staf akademik yang telah memberikan berbagai fasilitas dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.
4. Prof. Dr. Jamaluddin, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar memberikan arahan, kritik, dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Ahmad Mustanir, S.I.P. M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, kritik, dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian tesis ini.
6. Pimpinan dan staf Polres Sidrap yang telah memberikan izin serta membantu dalam pengumpulan data penelitian.

7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan moral dan materiil dalam menyelesaikan studi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat, yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan inspirasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pengelolaan anggaran di instansi pemerintahan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kemudahan bagi kita semua dalam menuntut ilmu dan mengamalkannya.

Sidrap..... 2025

Penulis,

## Abstrak

LUKMAN HI HUSEN. 2025. Analisis Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap. Tesis. Dibimbing oleh H. Jamaluddin dan Ahmad Mustanir.

Penelitian ini bertujuan : 1) menganalisis pengaruh mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap terhadap kepuasan pemohon SKCK; 2) menganalisis faktor-faktor mutu layanan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap; 3) menganalisis kendala yang dihadapi dalam menjaga mutu layanan pada proses pengurusan SKCK di Polres Sidrap, dan bagaimana cara mengatasinya untuk meningkatkan kepuasan pemohon.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di Polres Sidrap. Penelitian ini didesain dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dan eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah semua pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang mengurus SKCK di Polres Sidrap selama periode waktu bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Oktober 2025. Sampel penelitian ditarik sebesar 20%. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif dan uji validitas dan reliabilitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK. Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi mutu layanan—keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik—ditemukan bahwa semua aspek memperoleh skor rata-rata di atas 4.0, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. 2) Faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap adalah sikap ramah dan perhatian petugas, serta kesiapan dan tanggapan cepat dalam pelayanan, 3) Pelayanan pengurusan SKCK di Polres Sidrap masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi mutu layanan dan kepuasan pemohon. Kendala utama meliputi antrean panjang, ketidakjelasan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis, serta kurangnya fasilitas fisik yang memadai.

Kata kunci: mutu layanan, kepuasan pemohon, pelayanan publik, SKCK, Polres Sidrap.

## **Abstract**

LUKMAN HI HUSEN. 2025. Analysis of the Influence of Service Quality on the Satisfaction of SKCK Applicants at the Sidrap Police. Thesis. Guided by H. Jamaluddin and Ahmad Mustanir.

This research aims to: 1) analyze the influence of the service quality provided by the Sidrap Police on the satisfaction of SKCK applicants; 2) analyze the most dominant service quality factors that affect the satisfaction level of SKCK applicants at the Sidrap Police Station; 3) analyze the obstacles faced in maintaining the quality of service in the SKCK management process at the Sidrap Police, and how to overcome them to increase the satisfaction of the applicant.

This research is a quantitative research carried out at the Sidrap Police Station. This research is designed using descriptive and explanatory quantitative research design. The population of this study is all applicants for Police Record Certificate (SKCK) who take care of SKCK at the Sidrap Police Station during the time period from January 2024 to October 2025. The research sample was pulled by 20%. Data collection techniques are carried out with questionnaire, interview, and documentation techniques. The collected data is then analyzed with descriptive analysis and validity and reliability tests

The results of this study show that: 1) the quality of service provided by the Sidrap Police has a significant influence on the satisfaction of SKCK applicants. Based on the analysis of the five dimensions of service quality—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence—it was found that all aspects obtained an average score above 4.0, indicating a high level of satisfaction. 2) The most dominant factor in affecting the satisfaction of SKCK applicants at the Sidrap Police Station is the friendly attitude and attentiveness of the officers, as well as the responsiveness and quick response in service, 3) SKCK management services at the Sidrap Police Station still face various obstacles that affect the quality of service and applicant satisfaction. The main obstacles include long lines, unclear information, limited human resources, technical disruptions, and lack of adequate physical facilities.

**Keywords:** service quality, applicant satisfaction, public service, SKCK, Sidrap Police.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pikir.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41

B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Data dan Sumber Data .....	44
D. Fokus Penelitian .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Layanan publik memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Kualitas layanan yang diberikan oleh instansi publik, termasuk Polres Sidrap, akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Mutu layanan diukur berdasarkan berbagai indikator, seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, dan sikap petugas yang melayani. Ketidakpuasan terhadap mutu layanan dapat berdampak buruk terhadap citra lembaga kepolisian, serta mengurangi partisipasi masyarakat dalam mengikuti prosedur administratif yang diperlukan, termasuk dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Menurut (Kotler, 2020), layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa.

SKCK merupakan salah satu dokumen penting yang sering dibutuhkan oleh masyarakat untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun keperluan lainnya. Proses pengurusan SKCK di Polres Sidrap menjadi perhatian utama karena tingginya jumlah permohonan yang diajukan setiap tahunnya. Namun, terdapat beberapa keluhan dari pemohon terkait dengan pelayanan yang diberikan, seperti lamanya waktu pengurusan, antrian yang tidak teratur, serta ketidakjelasan informasi terkait prosedur. Hal ini memunculkan dugaan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan tingkat kepuasan pemohon SKCK. Parasuraman et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah kunci utama dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di sektor pelayanan public (Parasuraman, 2019).

Berdasarkan pengamatan awal penulis pada tanggal 11-30 September 2024, tingkat kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap cenderung fluktuatif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan yang disampaikan melalui media sosial maupun secara langsung di Polres. Beberapa aspek yang sering dikeluhkan adalah lamanya proses pengurusan dan kurangnya responsivitas petugas terhadap pertanyaan pemohon. Tingkat kepuasan yang rendah dapat mengindikasikan adanya masalah pada mutu layanan yang diberikan, sebagaimana dikemukakan oleh (Tjiptono, 2021) bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan yang diterima.

Pemilihan Kabupaten Sidenreng Rappang dijadikan sebagai Lokasi penelitian adalah kabupaten Sidrap memiliki karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi tertentu yang bisa memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk layanan di Polres Sidrap. Hal ini menjadikan penelitian di lokasi ini lebih relevan untuk mengidentifikasi isu-isu spesifik. Oleh karena itu, bisa jadi terdapat isu atau keluhan yang signifikan terkait mutu layanan SKCK di Polres Sidrap, sehingga penelitian ini diperlukan untuk mengevaluasi layanan tersebut. Pemilihan Sidrap juga dapat didasarkan pada faktor aksesibilitas bagi peneliti, baik dari segi lokasi geografis maupun kemudahan berkomunikasi dengan pihak-pihak yang terkait.

berdasarkan pengamatan awal dan laporan masyarakat, terdapat beberapa indikasi bahwa mutu layanan di Polres Sidrap menghadapi tantangan yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan pemohon SKCK. Beberapa keluhan yang sering muncul berkaitan dengan lamanya waktu layanan, responsivitas petugas, serta kondisi fasilitas fisik yang kurang memadai. Selain itu, peningkatan jumlah pemohon SKCK setiap tahunnya menambah beban pelayanan, yang berpotensi menurunkan efisiensi dan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap, guna menemukan faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Penelitian ini juga diharapkan memberikan wawasan yang lebih luas mengenai strategi peningkatan mutu layanan di sektor kepolisian, yang nantinya dapat diaplikasikan di wilayah lain dengan karakteristik yang serupa. Dengan demikian, studi ini tidak hanya penting secara lokal, tetapi juga berpotensi memberikan kontribusi pada perbaikan mutu layanan publik di berbagai Polres di seluruh Indonesia.

Permasalahan ini menjadi semakin relevan untuk diteliti mengingat pentingnya SKCK sebagai salah satu dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Mutu layanan yang rendah dapat memperlambat proses pembuatan dokumen tersebut, yang pada akhirnya dapat merugikan masyarakat, terutama mereka yang memerlukan SKCK dalam waktu singkat untuk keperluan pekerjaan atau pendidikan. Zainuddin (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang efisien dan

efektif akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan (Zainuddin A. , 2023).

Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemohon, serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap layanan publik di Polres Sidrap. Menurut (Zeithaml, 2020), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima, sehingga penelitian ini dapat membantu mengevaluasi sejauh mana mutu layanan di Polres Sidrap telah memenuhi ekspektasi pemohon SKCK.

Polres Sidrap sebagai lembaga publik perlu terus berupaya meningkatkan mutu layanannya agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh (Lovelock, 2019), peningkatan mutu layanan di sektor publik membutuhkan komitmen dari semua pihak yang terlibat, baik dari segi manajemen maupun pelaksana di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba mengidentifikasi komponen-komponen layanan yang perlu diperbaiki agar mutu layanan semakin meningkat dan kepuasan pemohon SKCK dapat tercapai.

Selanjutnya, penelitian ini juga akan mengkaji hubungan antara waktu pengurusan dan kepuasan pemohon SKCK. Berdasarkan temuan dari (Smith, 2021) kecepatan layanan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa di sektor publik. Ketika waktu pengurusan menjadi lebih singkat dan efisien, maka kemungkinan besar kepuasan pemohon akan meningkat.

Sebaliknya, keterlambatan dalam pengurusan SKCK dapat menurunkan kepuasan pemohon dan menimbulkan persepsi negatif terhadap Polres Sidrap.

Aspek lain yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah faktor komunikasi. Grönroos (2020) menyatakan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan pemohon adalah elemen kunci dalam menciptakan layanan berkualitas (Grönroos, 2020). Informasi yang jelas dan transparan akan memudahkan pemohon dalam memahami prosedur pengurusan SKCK, sehingga mengurangi potensi terjadinya keluhan atau ketidakpuasan. Penelitian ini akan melihat bagaimana peran komunikasi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap.

Tidak kalah pentingnya adalah aspek kenyamanan fisik dari lingkungan layanan. Menurut (Berry, 2019), faktor-faktor seperti kenyamanan tempat tunggu, kebersihan, dan kemudahan akses juga dapat mempengaruhi persepsi pemohon terhadap mutu layanan. Dalam hal ini, penelitian akan mengkaji bagaimana fasilitas fisik di Polres Sidrap mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK. Apakah faktor tersebut sudah memadai atau masih perlu perbaikan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi Polres Sidrap dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam hal pengurusan SKCK. Seperti yang dikemukakan oleh (Gaspersz, 2022), evaluasi secara berkala terhadap mutu layanan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa lembaga publik dapat terus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Polres Sidrap.

Kepuasan pemohon SKCK tidak hanya berdampak pada Polres Sidrap sebagai institusi, tetapi juga mempengaruhi citra kepolisian secara umum. Keberhasilan Polres Sidrap dalam memberikan layanan yang berkualitas akan mencerminkan komitmen kepolisian dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan mutu layanan di sektor kepolisian.

Penelitian ini juga akan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengurusan SKCK di Polres Sidrap. Beberapa pemohon mengeluhkan adanya proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Mintzberg (2021) berpendapat bahwa birokrasi yang kompleks seringkali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif (Mintzberg, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut agar proses pengurusan SKCK dapat berjalan lebih lancar.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Polres Sidrap dapat mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut (Zeithaml, 2020), layanan yang terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal bagi Polres Sidrap untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

Hasil penelitian ini juga akan berguna bagi instansi kepolisian lainnya yang menghadapi permasalahan serupa dalam hal pengurusan dokumen publik. Best

practices yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi peningkatan mutu layanan di sektor kepolisian secara lebih luas.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan dalam beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap terhadap kepuasan pemohon SKCK?
2. Faktor-faktor mutu layanan apa saja yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjaga mutu layanan pada proses pengurusan SKCK di Polres Sidrap, dan bagaimana cara mengatasinya untuk meningkatkan kepuasan pemohon?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap terhadap kepuasan pemohon SKCK.
2. Menganalisis faktor-faktor mutu layanan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap.
3. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam menjaga mutu layanan pada proses pengurusan SKCK di Polres Sidrap, dan bagaimana cara mengatasinya untuk meningkatkan kepuasan pemohon.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### 1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik. Secara teoretis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur dan konsep mengenai kualitas layanan, khususnya dalam pelayanan administratif kepolisian seperti pengurusan SKCK. Penelitian ini juga dapat memvalidasi atau menolak teori-teori yang sudah ada, seperti teori SERVQUAL yang mengukur dimensi mutu layanan (keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik) dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang bagaimana pengukuran kepuasan pelanggan dapat diterapkan pada sektor pelayanan publik.

##### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi Polres Sidrap sebagai institusi penyedia layanan publik. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan pengurusan SKCK. Polres Sidrap dapat mengidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan temuan penelitian, seperti aspek kecepatan pelayanan, keterampilan komunikasi petugas, dan kenyamanan fasilitas fisik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemohon

SKCK. Institusi kepolisian lainnya juga dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai acuan dalam memperbaiki mutu layanan mereka

### 3. Manfaat pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks akademik, penelitian ini membuka peluang bagi kajian lebih lanjut mengenai strategi peningkatan mutu layanan publik di berbagai sektor. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan dengan pendekatan yang lebih mendalam atau menggunakan variabel lain, seperti loyalitas pelanggan atau kepercayaan terhadap institusi publik. Penelitian ini juga mendorong pengembangan metode evaluasi yang lebih efektif dalam mengukur kinerja layanan publik.

Manfaat tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan teori, kebijakan praktis, dan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya dalam konteks layanan publik di Indonesia

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Pengertian Mutu Layanan**

Mutu layanan merupakan konsep yang penting dalam manajemen pelayanan, terutama dalam industri jasa dan sektor publik. Mutu layanan berfokus pada bagaimana sebuah layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan atau pengguna. Dalam konteks ini, layanan yang baik bukan hanya soal memberikan produk atau jasa, tetapi juga menyangkut pengalaman pelanggan dalam setiap aspek interaksi dengan penyedia layanan.

##### **a. Definisi Mutu Layanan Menurut Para Ahli**

Beberapa ahli telah memberikan definisi yang mendalam tentang mutu layanan. Berikut adalah beberapa definisi yang relevan. Parasuraman et al. (2019) menyatakan bahwa mutu layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Mutu layanan dinilai tinggi ketika layanan yang diterima pelanggan sama atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka mutu layanan dianggap rendah. Parasuraman menggarisbawahi bahwa mutu layanan adalah fungsi dari celah antara harapan dan persepsi.

Zeithaml (2020) mendefinisikan mutu layanan sebagai persepsi pelanggan tentang keseluruhan keunggulan atau superioritas suatu layanan. Menurut (Zeithaml, 2020), layanan berkualitas tinggi diukur dari kemampuan untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan seiring waktu. Zeithaml juga menekankan bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang keduanya merupakan hasil dari layanan yang baik dan berkelanjutan.

Tjiptono (2021) mendefinisikan mutu layanan sebagai kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh pelanggan. Tjiptono menyoroti bahwa mutu layanan bukan hanya terkait dengan hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, termasuk komunikasi, kecepatan layanan, dan sikap petugas (Tjiptono, 2021).

#### b. Dimensi Mutu Layanan Berdasarkan Model SERVQUAL

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1919) adalah salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur mutu layanan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu layanan:

##### 1) Keandalan (Reliability)

Mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat. Ini mencakup ketepatan penyelesaian tugas dan kemampuan untuk menghindari kesalahan dalam proses pelayanan.

##### 2) Responsivitas (Responsiveness)

Menunjukkan kesediaan dan kesigapan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Responsivitas juga

mencakup kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permintaan dari pelanggan.

3) Jaminan (Assurance)

Berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan petugas serta kemampuan mereka untuk menanamkan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.

Dimensi ini juga mencakup kompetensi, sopan santun, dan sikap profesional dari petugas pelayanan.

4) Empati (Empathy)

Mengacu pada perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan secara personal. Ini melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang ramah dan penuh perhatian.

5) Bukti Fisik (Tangibles)

Berhubungan dengan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan staf layanan. Dimensi ini juga mencakup kesan pertama yang diberikan oleh kondisi lingkungan layanan, termasuk kebersihan, keteraturan, dan penampilan profesional petugas.

Kelima dimensi ini memberikan kerangka yang jelas untuk mengevaluasi mutu layanan dari sudut pandang pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan (Berry, 2019), kesenjangan antara harapan dan persepsi pada masing-masing dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam penyediaan layanan.

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan di Sektor Publik

Mutu layanan di sektor publik seringkali dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lebih kompleks dibandingkan dengan sektor swasta. Menurut Lovelock (2019) dan Berry (2019), beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan di sektor publik adalah:

#### 1) Prosedur Birokrasi

Di sektor publik, layanan seringkali melibatkan prosedur birokrasi yang ketat dan berlapis-lapis. Proses administrasi yang rumit dapat memperlambat pelayanan dan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pengguna layanan. Layanan publik yang efisien memerlukan prosedur yang lebih sederhana dan transparan.

#### 2) Sumber Daya Manusia

Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan motivasi petugas pelayanan. Pelatihan yang memadai, peningkatan keterampilan, dan sikap profesional dari staf sangat penting untuk menjaga mutu layanan yang baik di sektor publik. Menurut Berry (2019), petugas layanan yang kurang terampil atau tidak termotivasi dapat menjadi hambatan besar bagi mutu layanan.

#### 3) Infrastruktur dan Fasilitas

Bukti fisik atau infrastruktur juga memegang peran penting dalam sektor publik. Fasilitas yang kurang memadai, peralatan yang usang, dan kondisi kantor yang buruk dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan. Seperti yang dijelaskan oleh Lovelock (2019), layanan publik yang

disertai dengan fasilitas fisik yang modern dan terawat akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat.

#### 4) Teknologi Informasi

Di era digital, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan mutu layanan publik. Penggunaan sistem manajemen elektronik, otomatisasi pelayanan, dan aplikasi digital dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan. Teknologi juga memungkinkan adanya transparansi dalam pengelolaan pelayanan publik.

#### 5) Partisipasi Masyarakat

Dalam sektor publik, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat. Semakin aktif masyarakat terlibat dalam memberikan umpan balik atau menyuarakan kebutuhan mereka, semakin baik penyedia layanan publik dapat memahami kebutuhan spesifik dan mengatur layanan yang sesuai. Berry (2019) mencatat bahwa partisipasi masyarakat membantu organisasi publik untuk lebih responsif terhadap tuntutan dan ekspektasi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, mutu layanan dalam sektor publik memerlukan manajemen yang menyeluruh, melibatkan peningkatan dalam berbagai aspek, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur, prosedur pelayanan, dan penggunaan teknologi. Dengan demikian, penyedia layanan publik perlu memastikan bahwa mereka tidak hanya fokus pada hasil akhir (produk layanan) tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pengguna dalam menerima layanan tersebut.

## 2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep kunci dalam manajemen pemasaran dan layanan yang mencerminkan sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan penting bagi organisasi karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, reputasi, serta kelangsungan bisnis. Dalam konteks layanan publik, kepuasan pelanggan juga menjadi indikator keberhasilan instansi pemerintah atau layanan publik dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

### a. Definisi Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli

- 1) Kotler (2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil layanan yang mereka terima dengan harapan mereka sebelum mendapatkan layanan. Jika kinerja layanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja layanan lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Kotler juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan dan retensi pelanggan jangka panjang.
- 2) Zeithaml (2021) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pelanggan terhadap total pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan produk atau layanan. Zeithaml menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya terkait dengan hasil akhir layanan, tetapi juga mencakup proses yang dilalui pelanggan, mulai dari interaksi awal hingga setelah menerima produk atau layanan. Menurut Zeithaml, pelanggan yang puas lebih

cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain dan menjadi pelanggan yang loyal.

#### b. Teori Kepuasan Pelanggan dan Hubungannya dengan Ekspektasi serta Persepsi Pelayanan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh interaksi antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Smith (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika ada keselarasan antara harapan pelanggan dan pengalaman nyata yang mereka dapatkan. Teori ini dikenal sebagai Teori Ekspektasi-Persepsi yang menekankan bahwa pelanggan datang dengan harapan tertentu mengenai layanan yang akan mereka terima, dan mereka akan menilai pengalaman tersebut berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan.

Ekspektasi pelanggan terbentuk dari berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, dan komunikasi yang dilakukan oleh penyedia layanan. Jika pelayanan yang diterima pelanggan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa. Smith (2021) menyatakan bahwa manajemen harus fokus pada pemahaman mendalam tentang harapan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan tersebut.

Selain itu, teori ini juga berhubungan erat dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan dibentuk oleh berbagai aspek, seperti kecepatan layanan, sikap petugas, kualitas hasil layanan, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena

itu, kepuasan pelanggan bukan hanya soal hasil akhir, tetapi juga tentang bagaimana pelayanan diberikan dan dipersepsikan oleh pelanggan.

### c. Model Kepuasan Pelanggan

Salah satu model terkenal yang digunakan untuk memahami dan mengukur kepuasan pelanggan adalah Teori *Disconfirmation of Expectation*. Model ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan realitas pelayanan yang mereka terima. Model ini dikembangkan oleh beberapa peneliti, termasuk (Grönroos, 2020), yang menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan tergantung pada apakah persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan "tidak sesuai" (disconfirmed) dengan ekspektasi mereka.

Dalam model ini, terdapat tiga kemungkinan hasil yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

1) Positive disconfirmation (disconfirmasi positif)

Terjadi ketika layanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam kasus ini, pelanggan akan merasa sangat puas.

2) Zero disconfirmation (disconfirmasi netral)

Terjadi ketika layanan yang diterima sama dengan ekspektasi pelanggan. Pelanggan merasa puas, tetapi tidak terlalu terkesan.

3) Negative disconfirmation (disconfirmasi negatif)

Terjadi ketika layanan yang diterima lebih rendah dari ekspektasi pelanggan. Ini akan menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan.

Grönroos (2020) juga menambahkan bahwa dalam sektor publik, pengukuran kepuasan pelanggan lebih kompleks karena melibatkan banyak dimensi yang berbeda dibandingkan dengan sektor swasta. Di sektor publik, kepuasan pelanggan tidak hanya didasarkan pada pengalaman individu tetapi juga pada persepsi kolektif dan harapan yang mungkin berbeda antar masyarakat. Pengukuran kepuasan di sektor publik harus memperhatikan aspek-aspek seperti keterbukaan informasi, kemudahan akses, efisiensi layanan, serta keadilan dan kesetaraan dalam pemberian layanan.

Model lain yang sering digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah Net Promoter Score (NPS) dan Customer Satisfaction Index (CSI). NPS mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan seberapa besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan layanan kepada orang lain. CSI mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan berbagai faktor pelayanan.

Dalam kesimpulannya, Grönroos (2020) menekankan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan di sektor publik harus mencakup pendekatan yang holistik, di mana layanan dinilai tidak hanya dari sudut pandang teknis, tetapi juga dari pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah elemen kunci yang harus dikelola oleh setiap organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik. Berdasarkan teori dari Kotler (2020), Zeithaml (2021), Smith (2021), dan Grönroos (2020), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ekspektasi, persepsi terhadap layanan, serta hasil dari interaksi pelanggan dengan

penyedia layanan. Model seperti teori *Disconfirmation of Expectation* dan alat seperti *Net Promoter Score* serta *Customer Satisfaction Index* dapat membantu organisasi mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

### 3. Hubungan antara Mutu Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan (mutu layanan) dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang saling terkait erat dalam literatur manajemen pelayanan, khususnya di sektor publik dan layanan yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan pengguna layanan. Kualitas layanan dianggap sebagai salah satu determinan utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, terutama di sektor kepolisian seperti pengurusan dokumen SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), mutu layanan menjadi elemen krusial dalam memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kepuasan dan efektivitas layanan yang diberikan.

#### a. Kajian teoritis tentang hubungan mutu layanan dan kepuasan pelanggan

Mutu layanan dan kepuasan pelanggan telah menjadi subjek penelitian dalam berbagai bidang, terutama dalam industri jasa. Salah satu kajian teoritis yang sering dirujuk adalah dari Parasuraman et al. (2019) dan Zeithaml (2020). Menurut Parasuraman et al., mutu layanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah mendapatkan layanan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jika layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kepuasan pelanggan akan menurun. Zeithaml (2020) menegaskan bahwa mutu layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks

ini, kepuasan pelanggan berfungsi sebagai ukuran seberapa baik layanan telah memenuhi harapan mereka. Semakin tinggi mutu layanan yang dirasakan oleh pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka merasa puas.

Secara teori, kepuasan pelanggan adalah hasil dari evaluasi kognitif dan emosional terhadap mutu layanan. Parasuraman et al. (2019) menjelaskan bahwa dalam pengukuran mutu layanan, terdapat lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kajian teoritis ini menekankan bahwa hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana pelanggan mengevaluasi setiap dimensi tersebut.

b. Pengaruh setiap dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik

Setiap dimensi mutu layanan memiliki pengaruh berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Gaspersz (2022) menekankan pentingnya setiap dimensi dalam sektor publik, terutama dalam layanan administratif dan pelayanan langsung kepada masyarakat. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam pelayanan publik:

#### 1) Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu.

Dalam konteks sektor publik, pelanggan mengharapkan layanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Menurut Gaspersz (2022), dimensi keandalan

sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di layanan administrasi publik, seperti pengurusan SKCK. Jika pelayanan tidak akurat atau membutuhkan waktu lebih lama dari yang dijanjikan, kepuasan pelanggan akan menurun secara signifikan.

#### 2) Responsivitas (Responsiveness)

Dimensi ini berkaitan dengan kesigapan dan kesiapan penyedia layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat. Di sektor publik, responsivitas berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, karena seringkali pelanggan mengharapkan layanan cepat dan tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan mereka. Gaspersz (2022) menegaskan bahwa responsivitas yang baik dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 3) Jaminan (Assurance)

Jaminan berhubungan dengan kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan melalui kompetensi, profesionalisme, dan sikap yang sopan. Di sektor publik, terutama di layanan kepolisian seperti pengurusan SKCK, jaminan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Gaspersz (2022) mencatat bahwa petugas yang berpengetahuan dan mampu memberikan informasi yang akurat akan lebih mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 4) Empati (Empathy)

Empati berkaitan dengan perhatian individual dan sikap peduli petugas layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Di sektor pelayanan publik, empati

menjadi penting karena pelanggan seringkali menghadapi berbagai kendala dan membutuhkan perhatian khusus. Gaspersz (2022) menyatakan bahwa empati yang tinggi dari petugas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam situasi di mana pelanggan membutuhkan bantuan tambahan atau penjelasan lebih mendalam.

#### 5) Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik mencakup elemen-elemen yang terlihat, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas. Dalam pelayanan publik, kondisi lingkungan kantor dan fasilitas yang digunakan oleh pelanggan sangat memengaruhi kesan pertama mereka terhadap layanan. Gaspersz (2022) menekankan bahwa bukti fisik yang bersih, terawat, dan profesional dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

#### c. Studi empiris tentang mutu layanan dan kepuasan pelanggan di sektor kepolisian

Dalam konteks sektor kepolisian, kualitas layanan menjadi perhatian penting, terutama dalam pengurusan dokumen seperti SKCK. Zainuddin (2023) melakukan studi empiris yang mengkaji hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pemohon SKCK di Polres Makassar. Penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu layanan (keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK. Zainuddin (2023) menemukan bahwa dimensi keandalan dan responsivitas memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemohon, terutama karena pemohon SKCK

seringkali memerlukan dokumen tersebut dalam waktu singkat dan mengharapkan proses yang efisien.

Studi tersebut juga menemukan bahwa ketidakpuasan pemohon SKCK seringkali disebabkan oleh antrian yang lama dan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan SKCK. Namun, ketika petugas mampu memberikan respons yang cepat dan layanan yang akurat, kepuasan pelanggan meningkat. Zainuddin (2023) menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik di sektor kepolisian dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan meningkatkan reputasi institusi tersebut di mata publik

Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya dari Parasuraman et al. (2019) dan Zeithaml (2020) bahwa mutu layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan, baik di sektor publik maupun sektor swasta. Studi ini juga menekankan pentingnya setiap dimensi mutu layanan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kajian teoritis dan studi empiris yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan, terutama di sektor pelayanan publik seperti kepolisian. Dimensi-dimensi mutu layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan. Studi empiris seperti yang dilakukan oleh Zainuddin (2023) menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan, terutama dalam hal kecepatan dan akurasi, dapat meningkatkan kepuasan pemohon SKCK dan memperbaiki citra institusi kepolisian.

#### 4. Mutu Layanan Publik di Sektor Kepolisian

Mutu layanan publik, khususnya di sektor kepolisian, merupakan aspek krusial yang memengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam konteks global dan nasional, kepolisian memiliki peran ganda sebagai penyedia layanan publik serta penegak hukum yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh kepolisian mencakup berbagai dimensi, mulai dari profesionalisme petugas, keandalan dalam penegakan hukum, hingga pelayanan administratif seperti pengurusan dokumen. Tinjauan teoritis dan studi empiris terkait mutu layanan di sektor kepolisian menunjukkan pentingnya upaya terus-menerus untuk meningkatkan layanan agar memenuhi ekspektasi publik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

##### a. Tinjauan tentang mutu layanan di sektor kepolisian secara global dan nasional

Secara global, Lovelock (2019) menyatakan bahwa mutu layanan di sektor kepolisian sangat dipengaruhi oleh hubungan antara aparat kepolisian dan masyarakat. Mutu layanan yang baik dalam sektor kepolisian mencerminkan keadilan, transparansi, dan keandalan dalam penegakan hukum serta pelayanan administratif. Di negara-negara maju, seperti di Eropa Barat dan Amerika Serikat, standar mutu layanan kepolisian ditingkatkan melalui penggunaan teknologi, pelatihan petugas, dan pengawasan yang lebih baik terhadap interaksi antara polisi dan masyarakat. Berry (2019) menambahkan bahwa kepolisian modern dituntut untuk tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang efisien, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti paspor, izin, atau Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Di Indonesia, mutu layanan di sektor kepolisian terus mengalami perbaikan, meskipun masih terdapat tantangan yang signifikan. Mutu layanan di kepolisian Indonesia seringkali dikaitkan dengan faktor kepercayaan publik dan efisiensi birokrasi. Lovelock (2019) menyoroti bahwa pelayanan publik di Indonesia, termasuk di sektor kepolisian, masih menghadapi kendala dalam hal prosedur yang rumit, waktu layanan yang lama, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Meski demikian, beberapa institusi kepolisian di Indonesia telah mengadopsi praktik-praktik yang lebih modern, seperti digitalisasi layanan dan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan dan mengurangi keluhan masyarakat terhadap kinerja kepolisian.

b. Kendala dan tantangan dalam menjaga mutu layanan di institusi kepolisian

Menurut (Mintzberg, 2021), salah satu tantangan terbesar dalam menjaga mutu layanan di institusi kepolisian adalah birokrasi yang kompleks dan struktur organisasi yang hierarkis. Sistem birokrasi yang berlapis-lapis sering kali menghambat efisiensi dalam pemberian layanan. Mintzberg menyatakan bahwa struktur yang terlalu kaku dalam institusi kepolisian dapat memperlambat proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal penyediaan layanan publik yang bersifat administratif. Di sisi lain, kurangnya pelatihan yang memadai bagi petugas pelayanan menjadi kendala dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Tantangan lain yang dihadapi institusi kepolisian adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sumber daya teknologi. Di banyak negara, termasuk

Indonesia, institusi kepolisian sering kekurangan petugas yang terlatih dalam pelayanan publik. Hal ini berdampak pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, di mana petugas sering kali tidak memiliki keterampilan komunikasi yang baik atau tidak tanggap terhadap keluhan masyarakat. Mintzberg (2021) menekankan bahwa peningkatan mutu layanan di sektor kepolisian memerlukan investasi besar dalam pelatihan petugas, peningkatan kesejahteraan mereka, dan penerapan teknologi yang lebih canggih untuk mempercepat layanan.

Selain itu, kepolisian di Indonesia masih menghadapi kendala dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Mintzberg mengemukakan bahwa institusi publik, termasuk kepolisian, harus berupaya lebih untuk menciptakan sistem yang terbuka, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur layanan dan hak-hak mereka sebagai pemohon. Kurangnya transparansi sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh kepolisian.

c. Studi-studi terkait mutu layanan di Polres atau institusi sejenis di Indonesia

Beberapa penelitian di Indonesia telah mengeksplorasi kualitas layanan yang diberikan oleh institusi kepolisian, terutama di kantor-kantor kepolisian daerah (Polres) dalam pengurusan dokumen seperti SKCK. Tjiptono (2021), dalam penelitiannya tentang manajemen mutu layanan di sektor publik, menyoroti bahwa kualitas layanan di Polres dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi petugas, kecepatan layanan, dan infrastruktur yang memadai. Tjiptono mencatat bahwa masyarakat seringkali mengeluhkan lamanya waktu pengurusan dokumen serta ketidakjelasan prosedur administrasi, yang dapat menurunkan tingkat

kepuasan pemohon. Untuk itu, ia merekomendasikan perbaikan dalam hal pelatihan petugas dan penyederhanaan proses administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian lain oleh Zainuddin (2023), yang berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Makassar, menemukan bahwa keandalan dan responsivitas merupakan dua dimensi mutu layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pemohon. Zainuddin menemukan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi petugas yang mampu memberikan layanan tepat waktu dan merespons pertanyaan serta keluhan dengan cepat. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa bukti fisik, seperti kondisi ruang tunggu dan kenyamanan fasilitas di Polres, masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pelanggan yang lebih positif.

Studi lain oleh (Nugroho, 2020), yang juga meneliti mutu layanan di sektor kepolisian, menyimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam layanan kepolisian dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan. Nugroho mencatat bahwa digitalisasi proses pengurusan SKCK melalui aplikasi daring telah mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi kontak langsung antara masyarakat dan petugas, yang secara langsung mengurangi potensi ketidaknyamanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, Nugroho juga menekankan bahwa penerapan teknologi harus disertai dengan peningkatan keterampilan petugas agar teknologi tersebut dapat digunakan secara efektif.

Mutu layanan publik di sektor kepolisian, baik secara global maupun nasional, terus menjadi fokus penting dalam meningkatkan hubungan antara

institusi kepolisian dan masyarakat. Studi-studi teoretis dan empiris menunjukkan bahwa meskipun ada berbagai kendala, seperti birokrasi yang rumit, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya transparansi, upaya peningkatan mutu layanan terus dilakukan melalui pelatihan, penggunaan teknologi, dan perbaikan prosedur administratif. Studi-studi yang dilakukan di Indonesia menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di Polres, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti SKCK, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperbaiki citra kepolisian di mata publik.

#### 5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon SKCK

##### a. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres

Kepuasan pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama terkait dengan kualitas layanan yang mereka terima. Menurut Smith (2021) dan Grönroos (2020), ada beberapa faktor utama yang berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pemohon SKCK, termasuk waktu layanan, kualitas interaksi petugas, dan kondisi fasilitas fisik di kantor Polres.

##### 1) Waktu layanan

Waktu layanan atau durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan SKCK adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pemohon. Smith (2021) menjelaskan bahwa dalam layanan publik, kecepatan dalam memberikan layanan sering kali menjadi indikator utama yang digunakan masyarakat untuk menilai mutu layanan. Ketika waktu layanan singkat dan sesuai

dengan harapan pemohon, maka kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika waktu layanan terlalu lama atau jauh melampaui waktu yang dijanjikan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Di Polres, proses pengurusan SKCK sering kali melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengisian formulir hingga verifikasi data. Jika setiap tahapan berlangsung efisien, pemohon merasa bahwa layanan berjalan dengan baik. Grönroos (2020) menambahkan bahwa dalam konteks layanan publik, waktu layanan yang optimal adalah waktu yang tidak hanya cepat tetapi juga berkualitas, di mana pemohon tetap mendapatkan layanan yang akurat dan profesional meskipun waktu penyelesaian relatif cepat. Grönroos menekankan bahwa kecepatan layanan harus diimbangi dengan kualitas interaksi dan hasil layanan yang tepat.

## 2) Kualitas interaksi dengan petugas

Faktor berikutnya yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemohon SKCK adalah kualitas interaksi dengan petugas yang melayani mereka. Smith (2021) mengemukakan bahwa sikap dan perilaku petugas memiliki dampak langsung pada persepsi pemohon tentang mutu layanan. Pemohon SKCK tidak hanya mengharapkan proses yang cepat dan tepat, tetapi juga ingin dilayani oleh petugas yang sopan, ramah, dan bersedia membantu. Ketika petugas mampu menjalin komunikasi yang baik, memberikan informasi yang jelas, dan tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan pemohon, hal ini akan meningkatkan rasa puas pemohon terhadap layanan.

Interaksi antara petugas dan pemohon juga menyangkut aspek profesionalisme. Grönroos (2020) menyatakan bahwa dalam layanan publik, profesionalisme petugas diukur dari kemampuan mereka untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan solusi yang tepat, serta menjaga sikap sopan dan hormat. Di Polres, pemohon sering kali merasa terbantu ketika petugas mampu memberikan arahan yang jelas tentang tahapan pengurusan SKCK, terutama bagi pemohon yang mungkin belum familiar dengan prosedurnya. Sikap ramah dan membantu ini sangat penting dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan kepolisian.

### 3) Fasilitas fisik

Selain waktu layanan dan kualitas interaksi dengan petugas, fasilitas fisik yang tersedia di Polres juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK. Grönroos (2020) menekankan bahwa fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kantor, serta peralatan yang mendukung proses layanan, dapat memengaruhi persepsi pemohon terhadap keseluruhan mutu layanan. Ketika pemohon merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan, mereka akan lebih toleran terhadap waktu tunggu yang lebih lama atau proses yang lebih kompleks.

Smith (2021) juga mengemukakan bahwa dalam layanan publik, fasilitas fisik sering kali menjadi indikator tidak langsung dari profesionalisme dan keseriusan penyedia layanan dalam memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Misalnya, ruang tunggu yang bersih, ketersediaan tempat duduk yang cukup, dan akses yang mudah menuju loket pelayanan adalah hal-hal yang dapat meningkatkan

kenyamanan pemohon SKCK selama menunggu proses pengurusan. Di sisi lain, fasilitas yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan meningkatkan ketidakpuasan pemohon, bahkan jika kualitas layanan dari petugas tergolong baik.

b. Perbandingan mutu layanan dan kepuasan pelanggan dalam pengurusan dokumen publik di instansi lainnya

Mutu layanan dan kepuasan pelanggan dalam pengurusan dokumen publik tidak hanya penting di sektor kepolisian, tetapi juga di berbagai instansi lainnya yang memberikan layanan administratif kepada masyarakat. Misalnya, layanan di kantor imigrasi, kantor kelurahan, atau kantor pajak juga melibatkan pengurusan dokumen yang memerlukan perhatian terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Zeithaml (2021) membahas perbandingan mutu layanan di sektor publik secara lebih luas dan menemukan bahwa kecepatan layanan, interaksi dengan petugas, dan kenyamanan fasilitas juga menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan di berbagai instansi publik. Dalam pengurusan dokumen seperti paspor atau KTP, misalnya, pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap kecepatan proses dan kemudahan akses informasi. Pelanggan mengharapkan bahwa setiap prosedur yang mereka lalui akan efisien, tidak berbelit-belit, dan dapat diselesaikan dengan sedikit mungkin kunjungan ke kantor layanan.

Gaspersz (2022) menekankan bahwa mutu layanan di instansi publik, baik di kepolisian maupun instansi lainnya, harus mengutamakan aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, dan transparansi proses. Hal ini penting untuk

memastikan bahwa pelanggan tidak merasa bingung atau tersesat dalam prosedur yang kompleks. Gaspersz juga mencatat bahwa layanan yang lebih modern, seperti layanan berbasis digital, dapat membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi, sehingga memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

Jika dibandingkan dengan pengurusan SKCK di Polres, layanan di kantor imigrasi atau kantor pajak mungkin melibatkan prosedur yang lebih panjang dan memerlukan lebih banyak verifikasi dokumen. Namun, inti dari kepuasan pelanggan tetap sama: kecepatan layanan, profesionalisme petugas, dan fasilitas yang memadai. Penggunaan teknologi seperti sistem antrean elektronik, aplikasi untuk pengecekan status dokumen, dan pembayaran daring telah terbukti membantu meningkatkan mutu layanan di beberapa instansi, dan model ini juga dapat diterapkan dalam pengurusan SKCK di kepolisian untuk meningkatkan kepuasan pemohon.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemohon SKCK di Polres sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu waktu layanan, kualitas interaksi petugas, dan fasilitas fisik yang tersedia. Setiap faktor ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang mereka terima. Selain itu, perbandingan dengan layanan di instansi lainnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip yang mendasari kepuasan pelanggan, seperti kecepatan, keterbukaan informasi, dan kenyamanan, juga berlaku di sektor pelayanan publik yang lebih luas. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di Polres harus mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencapai kepuasan pemohon yang optimal.

## 6. Pengaruh dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK

Dimensi mutu layanan yang terdiri dari keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) telah menjadi elemen utama dalam evaluasi kualitas layanan publik, termasuk di sektor kepolisian. Dalam konteks pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepuasan pemohon sangat dipengaruhi oleh bagaimana setiap dimensi ini dijalankan dan dirasakan oleh masyarakat. Analisis empiris dan teoritis dari berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa setiap dimensi mutu layanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan kepolisian.

### a. Analisis pengaruh setiap dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK berdasarkan penelitian sebelumnya

Menurut Parasuraman et al. (2019), mutu layanan yang baik dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam setiap interaksi layanan, pelanggan akan mengevaluasi dimensi-dimensi ini untuk menilai apakah layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Zeithaml (2020) menambahkan bahwa ketika salah satu dimensi mutu layanan tidak terpenuhi, hal ini dapat secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan. Dalam konteks layanan publik seperti pengurusan SKCK, dimensi-dimensi ini menjadi sangat penting karena layanan ini melibatkan proses administratif yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Dimensi keandalan berhubungan dengan kemampuan institusi kepolisian untuk menyediakan layanan yang akurat dan sesuai dengan janji atau harapan pemohon. Parasuraman et al. (2019) menekankan bahwa keandalan menjadi kunci dalam layanan publik yang bersifat administratif karena pelanggan sering kali mengharapkan layanan yang tepat waktu, tanpa kesalahan, dan sesuai dengan prosedur yang jelas. Jika layanan SKCK dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan tanpa hambatan, maka pemohon akan merasa puas dengan layanan tersebut.

Dimensi responsivitas merujuk pada kesigapan petugas dalam memberikan layanan dan merespons permintaan atau keluhan dari pemohon. Zeithaml (2020) mencatat bahwa dalam pengurusan dokumen publik, pemohon sangat menghargai ketika petugas menunjukkan kecepatan dan kesediaan untuk membantu mereka. Jika petugas mampu merespons pertanyaan atau kebutuhan pemohon dengan cepat, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Jaminan terkait dengan kompetensi dan pengetahuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pemohon bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Parasuraman et al. (2019) menunjukkan bahwa ketika pemohon merasa yakin bahwa petugas memiliki keahlian yang memadai dan dapat diandalkan, mereka akan lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Dimensi empati berkaitan dengan sikap perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan khusus pemohon. Zeithaml (2020) menekankan bahwa pemohon akan merasa lebih dihargai ketika petugas memberikan perhatian personal

dan membantu mereka dalam memahami prosedur yang mungkin kompleks atau membingungkan.

Bukti fisik, seperti ruang tunggu, penampilan petugas, dan kondisi fasilitas di Polres, juga mempengaruhi kepuasan pemohon. Parasuraman et al. (2019) menyatakan bahwa dalam layanan publik, lingkungan fisik yang mendukung dan profesional akan memberikan kesan positif dan memperkuat persepsi pemohon terhadap kualitas layanan yang diterima.

#### b. Hubungan antara keandalan dan kepuasan pemohon SKCK

Dimensi keandalan (reliability) sering kali dianggap sebagai faktor yang paling penting dalam membentuk kepuasan pemohon SKCK. Lovelock (2019) menyatakan bahwa keandalan adalah inti dari setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan, terutama dalam konteks layanan administratif yang mengharuskan dokumen diselesaikan tepat waktu dan tanpa kesalahan. Dalam layanan SKCK, pemohon sering kali membutuhkan dokumen ini dalam waktu singkat, misalnya untuk melamar pekerjaan atau keperluan administratif lainnya. Jika layanan SKCK dapat diselesaikan dengan cepat, sesuai dengan yang dijanjikan, dan tanpa perlu melakukan perbaikan dokumen, maka pemohon akan merasa puas dengan proses tersebut.

Smith (2021) juga mengemukakan bahwa keandalan dalam layanan SKCK sangat penting karena pemohon mengharapkan proses yang sederhana, jelas, dan tanpa hambatan. Ketika ada keterlambatan dalam proses pengurusan SKCK, pemohon mungkin merasa frustrasi dan tidak puas. Sebaliknya, ketika layanan ini dilaksanakan dengan lancar, kepuasan pemohon akan meningkat. Smith juga

menyoroti pentingnya petugas dalam menjaga konsistensi layanan dari waktu ke waktu. Jika institusi kepolisian mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan secara berkelanjutan, maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik juga akan meningkat

c. Peran responsivitas dan empati petugas dalam meningkatkan kepuasan pemohon

Dimensi responsivitas (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Gaspersz (2022) mengungkapkan bahwa responsivitas petugas, yang mencakup kesediaan untuk membantu, kecepatan dalam merespons pertanyaan, serta kejelasan dalam memberikan informasi, adalah aspek utama yang mempengaruhi persepsi pemohon terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Di Polres, pemohon sering kali menghadapi berbagai kendala atau pertanyaan terkait pengurusan SKCK, dan jika petugas cepat tanggap dan memberikan solusi yang tepat, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Empati, atau perhatian personal yang diberikan oleh petugas kepada pemohon, juga berperan besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Gaspersz (2022) menjelaskan bahwa empati tidak hanya berkaitan dengan sikap ramah, tetapi juga dengan kemampuan petugas untuk memahami situasi spesifik dari pemohon. Misalnya, dalam beberapa kasus, pemohon mungkin memerlukan penjelasan tambahan tentang persyaratan atau prosedur yang harus diikuti. Petugas yang menunjukkan kesabaran dan kepedulian terhadap situasi pemohon akan menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepuasan mereka.

Responsivitas dan empati juga berhubungan erat dengan perceived service quality atau kualitas layanan yang dirasakan oleh pemohon. Gaspersz (2022) menekankan bahwa ketika petugas cepat merespons dan menunjukkan sikap peduli terhadap pemohon, mereka tidak hanya merasa bahwa masalah mereka telah diselesaikan dengan baik, tetapi juga merasa dihargai sebagai bagian dari proses pelayanan publik.

Pengaruh dimensi mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK sangat signifikan, terutama dalam konteks sektor publik seperti kepolisian. Analisis dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik semuanya berperan penting dalam menentukan seberapa puas pemohon terhadap layanan yang mereka terima. Dimensi keandalan berperan penting karena pemohon mengharapkan proses pengurusan SKCK yang tepat waktu dan sesuai dengan janji. Responsivitas dan empati dari petugas juga sangat menentukan, karena mereka membantu menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan pemohon. Dengan memperhatikan semua dimensi mutu layanan ini, institusi kepolisian dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan mencapai tingkat kepuasan pemohon yang lebih tinggi

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat penting dalam sebuah penelitian karena memberikan landasan teoretis dan konteks yang kuat bagi peneliti untuk memahami masalah yang sedang dikaji. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Zulkifli, 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan SIM di Polres Makassar	Sama-sama mengkaji pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan masyarakat di sektor kepolisian. Fokus pada pelayanan publik di Polres, khususnya yang berkaitan dengan pengurusan dokumen administrasi.	Penelitian Zulkifli fokus pada pengurusan SIM, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengurusan SKCK. Perbedaan lokasi penelitian, dengan Zulkifli melakukan penelitian di Polres Makassar, sedangkan penelitian ini di Polres Sidrap.
2.	(Wahid, 2020)	Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemohon Paspur di Kantor Imigrasi Surabaya	Kedua penelitian meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Sama-sama menggunakan dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) untuk mengukur mutu layanan.	Wahid melakukan penelitian di kantor imigrasi untuk pengurusan paspor, sementara penelitian ini berfokus pada SKCK di Polres Sidrap. Penelitian Wahid berfokus pada pelayanan imigrasi, sementara penelitian ini berkaitan dengan pelayanan kepolisian.
3	(Parasuraman, 2019)	Pengembangan model SERVQUAL yang mengukur mutu layanan	Sama-sama menggunakan model SERVQUAL sebagai pendekatan untuk	Penelitian Parasuraman bersifat lebih umum dan lintas sektor, sementara penelitian ini

		dalam berbagai industri, termasuk sektor publik.	mengukur kualitas layanan. Meneliti bagaimana setiap dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.	spesifik pada pelayanan publik di kepolisian (pengurusan SKCK). Fokus geografis penelitian Parasuraman bersifat global, sedangkan penelitian ini bersifat lokal di Polres Sidrap.
4	(Zeithaml, 2020)	Pengaruh Ekspektasi dan Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Publik	Fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. Penelitian ini dan penelitian Zeithaml sama-sama menekankan pentingnya ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.	Penelitian Zeithaml lebih bersifat teoretis dan berfokus pada berbagai sektor publik secara umum, sementara penelitian ini spesifik pada pengurusan SKCK di Polres Sidrap. Penelitian Zeithaml tidak hanya berfokus pada dimensi SERVQUAL tetapi juga menambahkan aspek ekspektasi pelanggan.
5	(Tjiptono, 2021)	<i>Kualitas Layanan Publik di Indonesia: Studi pada Pelayanan Kesehatan dan Administrasi Publik</i>	Sama-sama berfokus pada pelayanan publik di Indonesia dan mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Menggunakan konsep kualitas layanan	Tjiptono fokus pada sektor kesehatan dan administrasi umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan di Polres (SKCK). Perbedaan konteks layanan, dengan Tjiptono

			(SERVQUAL) sebagai alat analisis utama	mengkaji pelayanan kesehatan, sementara penelitian ini mengkaji pelayanan administrasi di kepolisian.
6	(Kumar, 2020)	<i>Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector Services: A Study on Passport Issuance Services in India.</i>	Menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur mutu layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan. Fokus pada layanan publik yang berkaitan dengan dokumen resmi (paspor di India dan SKCK di Indonesia).	Penelitian Kumar dkk. berfokus pada layanan paspor di India, sedangkan penelitian ini fokus pada pengurusan SKCK di Polres Sidrap, Indonesia. Sistem dan prosedur pelayanan paspor di India berbeda dengan sistem pengurusan SKCK di Indonesia, sehingga hasilnya mungkin berbeda dalam konteks lokal masing-masing.
7	(Rahman, 2019)	<i>Public Service Quality and Customer Satisfaction: A Comparative Study of Immigration Services in Vietnam and Thailand</i>	Sama-sama menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi mutu layanan dan kepuasan pemohon layanan publik. Penelitian ini berfokus pada layanan administrasi	Penelitian Rahman dan Nguyen membandingkan dua negara (Vietnam dan Thailand), sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada satu wilayah, yakni Polres Sidrap di Indonesia.

			publik (imigrasi) yang mirip dengan layanan pengurusan SKCK dalam hal persyaratan dokumen resmi.	Fokus pada layanan imigrasi (paspor, visa) yang memiliki konteks berbeda dengan pengurusan SKCK di Indonesia.
8	(Alotaibi, 2021)	<i>Service Quality in Public Sector: Examining the Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in the Saudi Arabian Police Force.</i>	Sama-sama berfokus pada pelayanan di institusi kepolisian dan menggunakan model SERVQUAL. Penelitian ini dan penelitian Alotaibi mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemohon dokumen resmi (SIM di Arab Saudi dan SKCK di Indonesia).	Penelitian Alotaibi berfokus pada penerbitan SIM di Arab Saudi, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengurusan SKCK di Polres Sidrap. Konteks sosial, budaya, dan regulasi di Arab Saudi berbeda dengan Indonesia, yang dapat mempengaruhi hasil penelitian terkait kepuasan pengguna layanan publik.
9	(Munusamy, 2020)	<i>Evaluating Service Quality in the Public Sector: A Study on the Malaysian Police Department</i>	Sama-sama berfokus pada pengukuran mutu layanan di institusi kepolisian dan mengaitkannya dengan kepuasan pemohon dokumen publik. Menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur dimensi kualitas layanan.	Penelitian Munusamy dkk. berfokus pada pelayanan kepolisian di Malaysia, sementara penelitian ini berfokus pada Polres Sidrap di Indonesia. Penelitian Munusamy dkk. mengkaji beberapa jenis layanan publik,

				seperti SIM dan paspor, sementara penelitian ini fokus pada layanan SKCK.
10	(Danaher, 2018)	A Study on Public Service Quality and Customer Satisfaction in Swedish Police Services	Sama-sama fokus pada layanan kepolisian yang berkaitan dengan pengurusan dokumen resmi, dan menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan. Keduanya mengkaji pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik.	Penelitian Danaher dan Mattsson berfokus pada konteks kepolisian Swedia, sementara penelitian ini berfokus pada Polres Sidrap di Indonesia. Budaya layanan publik dan ekspektasi masyarakat di Swedia berbeda dengan di Indonesia, yang dapat mempengaruhi hasil terkait kepuasan pengguna layanan.

Sumber data : google scholar

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu yang telah dilakukan, terdapat beberapa temuan penting mengenai hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan publik. Penelitian dari Parasuraman et al. (2019) dan Zeithaml (2020) secara konsisten menunjukkan bahwa mutu layanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan lima dimensi utama yang sangat relevan dalam konteks layanan publik: keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness),

jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Studi terdahulu menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melampauinya, tingkat kepuasan mereka meningkat.

Selain itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lovelock (2019) dan Smith (2021) menunjukkan bahwa dalam konteks layanan administratif seperti pengurusan dokumen publik, pemohon sangat menghargai layanan yang tepat waktu, petugas yang profesional dan ramah, serta fasilitas yang nyaman. Faktor-faktor ini menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Sementara itu, penelitian dari Gaspersz (2022) menekankan pentingnya responsivitas dan empati dari petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks interaksi langsung dengan masyarakat. Responsivitas yang baik memberikan kesan bahwa institusi peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu menyelesaikan masalah mereka dengan cepat.

Penelitian terdahulu juga menemukan bahwa di sektor publik, keandalan merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, karena masyarakat sering kali mengharapkan layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang diberikan. Ketika institusi dapat diandalkan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan prosedur dan tepat waktu, tingkat kepuasan pelanggan meningkat secara signifikan.

Penelitian ini mengenai mutu layanan dan kepuasan pemohon SKCK di Polres mengambil landasan dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut. Dengan menggunakan model SERVQUAL dan dimensi mutu layanan yang diidentifikasi

oleh Parasuraman et al. (2019), penelitian ini berfokus pada bagaimana kelima dimensi mutu layanan tersebut (keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik) memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di konteks yang spesifik, yaitu layanan publik di kepolisian.

Kesimpulan dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keandalan dan responsivitas cenderung memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam menentukan kepuasan pemohon dalam layanan publik. Ini relevan dengan penelitian ini yang bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pemohon SKCK mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima, terutama terkait dengan ketepatan waktu, kesigapan petugas, dan kenyamanan fasilitas fisik yang tersedia.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa dimensi empati dan responsivitas memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan pemohon SKCK, sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian terdahulu oleh Gaspersz (2022). Hal ini penting karena dalam pelayanan publik, interaksi personal antara petugas dan pemohon sering kali memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan yang kuat antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan di berbagai sektor layanan publik. Penelitian ini mengadaptasi konsep dan temuan tersebut untuk diaplikasikan dalam konteks pengurusan SKCK di Polres, dengan tujuan untuk lebih memahami bagaimana setiap dimensi mutu layanan memengaruhi tingkat kepuasan pemohon. Dengan membangun landasan dari penelitian terdahulu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru

yang lebih mendalam mengenai bagaimana institusi kepolisian dapat meningkatkan layanan mereka dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

### **C. Kerangka pikir**

Kerangka pikir dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL sebagai dasar untuk mengukur kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pemohon SKCK terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kepuasan pemohon SKCK akan dilihat sebagai hasil dari interaksi antara ekspektasi mereka terhadap layanan dan kenyataan layanan yang mereka terima.

Dimensi pertama, keandalan, mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang diberikan. Keandalan sangat penting dalam konteks pengurusan SKCK karena masyarakat mengharapkan layanan yang efisien dan dapat diandalkan, terutama dalam hal waktu penyelesaian dan keakuratan informasi. Jika keandalan layanan tinggi, maka pemohon SKCK akan merasa puas karena kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik dan sesuai ekspektasi.

Dimensi kedua, responsivitas, berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pemohon SKCK.

Responsivitas yang baik mencerminkan kemauan petugas untuk membantu pemohon dengan cepat dan efisien, serta memberikan solusi yang tepat. Dalam pengurusan SKCK, responsivitas petugas terhadap pertanyaan pemohon tentang prosedur atau persyaratan akan sangat mempengaruhi persepsi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi ketiga, jaminan, mencakup rasa percaya dan keamanan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon SKCK. Jaminan ini dapat dilihat dari kompetensi petugas, kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat, serta sikap profesional yang menunjukkan integritas dan kejujuran. Ketika pemohon merasa yakin bahwa layanan yang mereka terima aman dan bebas dari kesalahan, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap proses pengurusan SKCK.

Dimensi keempat, empati, mengacu pada perhatian yang diberikan oleh petugas kepada setiap pemohon secara individual. Empati dalam layanan SKCK mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan khusus pemohon, memberikan perhatian personal, dan menunjukkan sikap peduli selama proses pengurusan. Pemohon yang merasa diperhatikan secara personal akan lebih puas dengan layanan yang diberikan, terutama jika petugas mampu menunjukkan rasa peduli terhadap kebutuhan mereka.

Dimensi kelima, bukti fisik, mencakup elemen-elemen yang bersifat nyata atau fisik yang mendukung proses pelayanan, seperti kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, penataan ruangan, serta penampilan petugas. Dalam konteks pengurusan SKCK, bukti fisik bisa dilihat dari kenyamanan ruang tunggu,

ketersediaan informasi yang jelas dan terorganisir, serta kesan profesional yang ditunjukkan oleh penampilan dan perilaku petugas. Bukti fisik yang baik akan memperkuat persepsi positif pemohon terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Kepuasan pemohon SKCK dalam penelitian ini merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh mutu layanan yang diukur melalui lima dimensi tersebut. Kepuasan pemohon didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pemohon sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan. Jika mutu layanan sesuai atau melebihi harapan pemohon, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka tingkat kepuasan akan menurun.

Dalam konteks pengurusan SKCK, kepuasan pemohon tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan petugas, tetapi juga oleh efisiensi proses secara keseluruhan. Waktu tunggu yang lama, prosedur yang rumit, atau kurangnya informasi yang jelas dapat menurunkan kepuasan pemohon meskipun mutu layanan dari petugas sudah baik. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji tidak hanya kualitas interaksi antara pemohon dan petugas, tetapi juga bagaimana proses administratif dan infrastruktur yang ada mempengaruhi persepsi pemohon terhadap kualitas layanan.

Selain itu, kerangka pikir ini juga mempertimbangkan faktor ekspektasi pemohon sebagai salah satu elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Ekspektasi pemohon terhadap layanan SKCK mungkin dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya atau informasi yang mereka terima dari orang lain. Jika

ekspektasi awal pemohon tinggi tetapi layanan yang diterima tidak memenuhi harapan tersebut, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun layanan tersebut secara objektif mungkin sudah memadai.

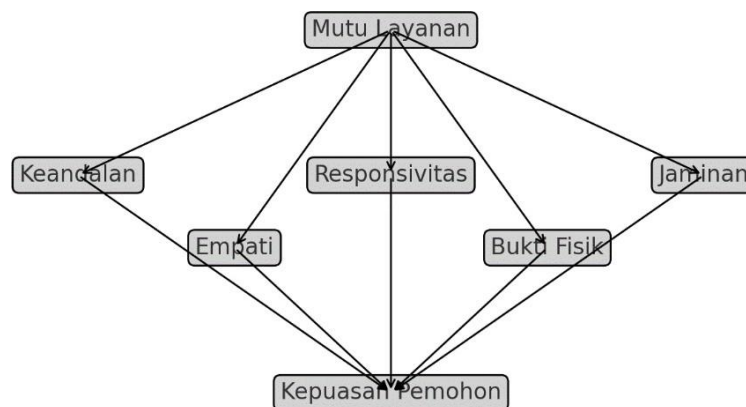
Penelitian ini juga akan mempertimbangkan pengaruh lingkungan fisik tempat layanan SKCK diberikan. Kondisi lingkungan seperti kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas penunjang akan dianalisis untuk melihat sejauh mana mereka berkontribusi terhadap kepuasan pemohon. Fasilitas yang baik dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif, sementara fasilitas yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan penurunan kepuasan, terlepas dari kualitas interaksi dengan petugas.

Dalam kerangka pikir ini, diasumsikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara bersama-sama membentuk persepsi pemohon terhadap mutu layanan SKCK. Setiap dimensi memiliki kontribusi yang berbeda-beda terhadap kepuasan keseluruhan pemohon. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana setiap dimensi mempengaruhi kepuasan, serta dimensi mana yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap.

Kerangka ini juga mempertimbangkan adanya variabel intervening yang dapat mempengaruhi hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pemohon. Salah satu variabel yang mungkin berperan adalah tingkat kepadatan atau jumlah pemohon yang dilayani pada saat tertentu. Pada saat jumlah pemohon tinggi, misalnya, kualitas layanan mungkin menurun karena petugas menghadapi beban kerja yang lebih besar, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pemohon.

Secara keseluruhan, kerangka pikir penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana mutu layanan mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang dimensi-dimensi layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pemohon, serta memberikan rekomendasi praktis bagi Polres Sidrap dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

Untuk lebih jelasnya kerangka pikir ini, dibuat dalam bentuk gambar bagan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan teori dari (Creswell, 2018) dan (Sugiyono., 2017), penelitian tentang "Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap" dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antara variabel independen, yaitu mutu layanan, dan variabel dependen, yaitu kepuasan pemohon SKCK, menggunakan data numerik.

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya dan memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara statistik. Berdasarkan pendekatan survei kuantitatif, data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh pemohon SKCK. Kuesioner ini biasanya menggunakan skala Likert yang memungkinkan peneliti untuk mengukur persepsi pemohon terhadap dimensi-dimensi mutu layanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan yang diberikan. Data yang dikumpulkan dari survei ini akan dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti regresi atau korelasi, untuk menentukan sejauh mana mutu layanan mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK. Penelitian ini sesuai dengan pendekatan kuantitatif karena berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hubungan antar variabel. Pendekatan kuantitatif ini penting dalam memberikan

hasil yang dapat diukur dan digeneralisasi, terutama ketika penelitian bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel yang terukur, seperti mutu layanan dan kepuasan pemohon.

## **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini didesain dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dan eksplanatori berdasarkan teori dari Sugiyono (2017) dan Creswell (2018).

Desain kuantitatif deskriptif (Sugiyono, 2017) digunakan untuk menggambarkan persepsi pemohon SKCK terhadap mutu layanan di Polres Sidrap, melalui pengukuran terhadap dimensi-dimensi mutu layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Desain eksplanatori (Creswell, 2017) digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (mutu layanan) dan variabel dependen (kepuasan pemohon). Desain ini bertujuan untuk menguji pengaruh signifikan antara mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK melalui analisis regresi linier sederhana.

Kedua pendekatan ini dirancang untuk memberikan hasil kuantitatif yang dapat menjelaskan secara mendalam pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemohon di Polres Sidrap.

### C. Variabel Penelitian

Menurut (Creswell, 2018), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat diukur dan diamati serta mempengaruhi atau dipengaruhi oleh fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian, variabel dibagi menjadi dua jenis utama: variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Dalam konteks penelitian "Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap", variabel-variabelnya adalah sebagai berikut.

#### 1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu layanan dan diberi simbol (X). Mutu layanan diukur menggunakan lima dimensi dari model SERVQUAL, yaitu: keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*) jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

#### 2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pemohon SKCK dan diberi simbol (Y). Kepuasan pemohon diukur dari persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima, seperti seberapa puas mereka dengan proses pengurusan SKCK, interaksi dengan petugas, dan fasilitas yang tersedia. Variabel dependen ini dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu mutu layanan.

Dengan demikian, menurut Creswell (2018) penelitian ini memiliki mutu layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pemohon sebagai variabel dependen, di mana peneliti akan menganalisis bagaimana mutu layanan mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon.

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara spesifik bagaimana variabel-variabel penelitian akan diukur dan diamati, sehingga memudahkan pengumpulan data secara tepat dan objektif. Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap”, terdapat dua variabel utama, yaitu mutu layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pemohon sebagai variabel dependen. Berikut adalah definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut:

#### **1. Variabel Independen (Mutu Layanan)**

Variabel mutu layanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama. Masing-masing dimensi akan diukur menggunakan kuesioner dengan skala Likert (misalnya, skala 1-5 dari sangat tidak puas hingga sangat puas). Berikut penjelasan operasionalnya:

##### **a. Keandalan (reliability)**

Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Diukur dari persepsi pemohon mengenai ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan konsistensi layanan yang diterima.

##### **b. Responsivitas (responsiveness)**

Kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pemohon serta merespon pertanyaan atau keluhan. Diukur dari persepsi pemohon tentang seberapa cepat dan tanggap petugas dalam memberikan layanan.

c. Jaminan (assurance)

Pengetahuan, keahlian, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pemohon. Diukur dari persepsi pemohon tentang profesionalisme dan kemampuan petugas dalam menjelaskan proses serta memberikan layanan yang aman

d. Empati (empathy)

Kepedulian dan perhatian petugas terhadap pemohon secara personal. Diukur dari persepsi pemohon tentang sikap ramah, peduli, dan perhatian petugas terhadap kebutuhan dan permasalahan mereka.

e. Bukti Fisik (tangibles)

Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan sumber daya manusia (petugas) yang ada. Diukur dari persepsi pemohon tentang kebersihan, kenyamanan, kerapian fasilitas, serta penampilan dan sikap petugas.

2. Variabel Dependen (Kepuasan Pemohon)

Variabel kepuasan pemohon diukur berdasarkan persepsi pemohon terhadap keseluruhan pengalaman mereka dalam mengurus SKCK di Polres Sidrap. Ini akan diukur melalui kuesioner dengan skala Likert (1-5), dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Kesesuaian harapan

Sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan pemohon sebelum mengurus SKCK. Diukur dari persepsi pemohon tentang seberapa baik layanan yang diberikan dibandingkan dengan harapan mereka.

b. Kenyamanan proses

Persepsi pemohon tentang kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus SKCK. Diukur dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan efisiensi pelayanan.

c. Kepuasan keseluruhan

Persepsi umum pemohon tentang seberapa puas mereka dengan layanan SKCK secara keseluruhan, termasuk interaksi dengan petugas, waktu layanan, dan hasil yang diperoleh.

## **E. Populasi dan Sampel Penelitian**

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi ini dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau benda yang menjadi fokus penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi sasaran penelitian, yang mana peneliti berusaha untuk memahami atau memecahkan suatu masalah yang berkaitan dengan populasi tersebut.

Dalam konteks ini, populasi merupakan keseluruhan individu yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan menjadi objek untuk dianalisis guna memperoleh informasi yang relevan terkait dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dalam penelitian ini, populasi adalah semua pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang mengurus SKCK di Polres Sidrap selama periode waktu bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Oktober 2025. Populasi tersebut terdiri dari individu-individu yang datang ke Polres Sidrap untuk memperoleh SKCK dengan berbagai keperluan, seperti untuk melamar pekerjaan, mendaftar sekolah, atau keperluan administratif lainnya. Karena penelitian ini ingin mengetahui persepsi pemohon SKCK terhadap mutu layanan yang mereka terima, maka seluruh pemohon SKCK selama periode penelitian dianggap sebagai bagian dari populasi.

Untuk lebih jelasnya populasi penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

<b>NO</b>	<b>Kategori Populasi</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	Pemohon SKCK untuk Melamar Pekerjaan	1.200
<b>2</b>	Pemohon SKCK untuk Mendaftar Sekolah	800
<b>3</b>	Pemohon SKCK untuk Keperluan Administratif Lainnya	600
<b>4</b>	Jumlah	2.600

Sumber data: Polres Sidrap

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Karena tidak mungkin meneliti semua pemohon SKCK, penelitian ini akan menggunakan

metode pengambilan sampel untuk memilih sejumlah individu dari populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan bisa berupa sampling acak sederhana (*simple random sampling*) atau sampling purposive, tergantung pada ketersediaan data dan tujuan penelitian. Sampling acak sederhana memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk dipilih, sementara purposive sampling memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, misalnya, hanya pemohon SKCK yang telah berinteraksi langsung dengan layanan Polres.

Ukuran sampel akan dihitung berdasarkan jumlah total pemohon SKCK yang mengurus dokumen selama periode penelitian, dengan memperhatikan batasan waktu dan sumber daya yang ada. Semakin besar sampel yang diambil, semakin akurat hasil penelitian dalam menggambarkan populasi secara keseluruhan. Penentuan ukuran sampel juga bisa didasarkan pada rumus statistik tertentu untuk memastikan representativitas sampel terhadap populasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sampel dalam penelitian ini ditarik 20% dari setiap kategori populasi untuk mendapatkan sampel yang representatif. Jumlah sampel dihitung berdasarkan prosentase sampel yang diambil dari setiap kategori populasi.

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

<b>NO</b>	<b>Kategori Populasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>	<b>Sampel</b>
<b>1</b>	Pemohon SKCK untuk Melamar Pekerjaan	1.200	20	240
<b>2</b>	Pemohon SKCK untuk Mendaftar Sekolah	800	20	160
<b>3</b>	Pemohon SKCK untuk Keperluan Administratif Lainnya	600	20	120
<b>4</b>	Jumlah	2.600	20	560

Sumber data: diolah dari tabel 3.1

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017), teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif dapat dilakukan melalui beberapa metode, antara lain observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam konteks penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK di Polres Sidrap”, teknik pengumpulan data yang paling relevan adalah menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2017):

#### **1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data primer dari pemohon SKCK di Polres Sidrap terkait persepsi mereka terhadap mutu layanan dan kepuasan yang dirasakan. Kuesioner yang digunakan akan berbentuk skala Likert, di mana responden diminta untuk menilai pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan

dimensi mutu layanan (keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta tingkat kepuasan mereka.

Menurut Sugiyono (2017), penggunaan kuesioner memiliki beberapa kelebihan, di antaranya mampu menjangkau banyak responden dalam waktu singkat, memberikan hasil yang lebih objektif, dan mudah dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, kuesioner akan disusun berdasarkan indikator yang sudah didefinisikan secara operasional, dan disebarakan kepada sampel pemohon SKCK yang dipilih secara acak atau dengan metode purposive sampling.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi akan digunakan sebagai sumber data sekunder, seperti dokumen internal Polres Sidrap yang berhubungan dengan pelayanan SKCK, laporan tahunan terkait jumlah pemohon SKCK, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan publik.

Data dokumentasi ini penting untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari kuesioner, serta memberikan informasi tambahan yang relevan dengan mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa teknik dokumentasi membantu peneliti untuk mendapatkan data yang bersifat historis atau administratif, yang tidak bisa diperoleh melalui observasi atau wawancara langsung.

## 3. Wawancara

Teknik wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta tingkat kepuasan pemohon SKCK terhadap mutu layanan di Polres Sidrap. Wawancara dilakukan untuk menggali aspek-aspek layanan yang memengaruhi kepuasan pemohon, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kendala yang dihadapi selama proses pengurusan SKCK.

Teknik ini juga digunakan untuk mengonfirmasi dan melengkapi data kuantitatif yang diperoleh melalui metode lain, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif dan mampu memberikan gambaran nyata terkait mutu layanan yang diterapkan di Polres Sidrap.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data Awal**

Langkah pertama dalam analisis data adalah pengolahan data awal, yang mencakup:

- a. Pengecekan Data (Editing) untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi data.
- b. Pemberian Kode (Coding) untuk mengkategorikan data sesuai skala Likert.
- c. Penyusunan Data (Tabulasi) menggunakan perangkat lunak statistik untuk analisis lebih lanjut. Tahap ini tidak membutuhkan rumus matematis, tetapi merupakan proses teknis untuk menyiapkan data.

### **2. Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2017), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data dari hasil survei, seperti menghitung rata-rata

(mean), median, modus, serta standar deviasi untuk menggambarkan persepsi responden terhadap mutu layanan dan kepuasan.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

di mana:

- $\bar{X}$  adalah nilai rata-rata,
- $\sum X$  adalah total dari seluruh nilai,
- $n$  adalah jumlah responden.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), validitas adalah sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas, sering digunakan Korelasi Pearson Product Moment, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

di mana:

- $r$  adalah koefisien korelasi,
- $n$  adalah jumlah responden,
- $X$  adalah skor butir pertanyaan,
- $Y$  adalah skor total,
- $\sum X^2$  adalah jumlah kuadrat dari skor butir pertanyaan,
- $\sum Y^2$  adalah jumlah kuadrat dari skor total.

Untuk uji reliabilitas, digunakan *Cronbach's Alpha*. rumus Cronbach's Alpha adalah:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

di mana:

- $\alpha$  adalah koefisien reliabilitas,
- $k$  adalah jumlah item,
- $\sigma_b^2$  adalah variansi butir,
- $\sigma_t^2$  adalah variansi total.

#### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut (Gujarati, 2004) analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

di mana:

- Y adalah variabel dependen (kepuasan pemohon),
- X adalah variabel independen (mutu layanan),
- a adalah konstanta (intersep),
- b adalah koefisien regresi (tingkat perubahan Y terhadap X).

#### 5. Uji Hipotesis (Uji t)

Untuk menguji signifikansi pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemohon, digunakan uji t. Menurut Sugiyono (2017), rumus uji t adalah:

$$t = \frac{b}{SE_b}$$

di mana:

- $t$  adalah nilai uji t,
- $b$  adalah koefisien regresi,
- $SE_b$  adalah standar error dari koefisien regresi.

nilai p-value dari hasil uji t lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak, artinya mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon.

## 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Gujarati, 2004) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Rumusnya adalah:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} = 1 - \frac{SSE}{SST}$$

di mana:

- SSR adalah sum of squares regression (jumlah kuadrat regresi),
- SST adalah total sum of squares (jumlah kuadrat total),
- SSE adalah sum of squares error (jumlah kuadrat error).

Nilai ( $R^2$ ) berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa variabel independen lebih mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### 1. Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK

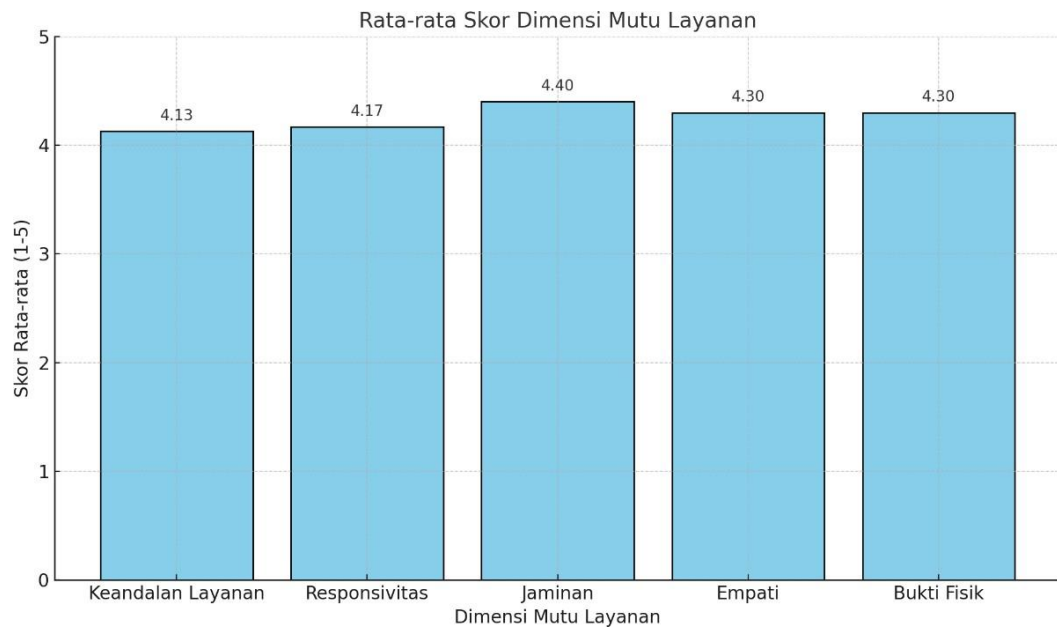
Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap terhadap kepuasan pemohon SKCK. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi mutu layanan: keandalan layanan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, menggunakan skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).

##### a. Penyajian Data

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil kuesioner yang dilakukan terhadap 560 orang pengguna jasa layanan kepolisian yang bertujuan untuk menilai bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK.

Kuesioner yang diberikan sebanyak 15 pertanyaan terkait lima dimensi mutu layanan dengan menggunakan skala penilaian likert 1-5. Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif dan regresi linier untuk menentukan hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pemohon.

Hasil kuesioner dituangkan dalam bentuk grafik batang berikut ini.



Gambar 4.1 Rata-rata Skor Dimensi Mutu Layanan

Grafik yang ditampilkan menunjukkan rata-rata skor dimensi mutu layanan berdasarkan skala Likert (1-5). Lima dimensi yang dievaluasi meliputi keandalan layanan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Secara umum, semua dimensi mendapatkan skor di atas 4.0, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pemohon SKCK terhadap layanan yang diberikan. Dimensi dengan skor tertinggi adalah jaminan (4.40), yang mencerminkan bahwa pemohon merasa yakin terhadap keahlian petugas serta kepastian dalam proses layanan. Sementara itu, dimensi dengan skor terendah adalah keandalan layanan (4.13), yang meskipun masih dalam kategori baik, menunjukkan adanya peluang perbaikan dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu layanan. Responsivitas mendapatkan skor rata-rata 4.17, mengindikasikan bahwa kesiapan petugas cukup memuaskan bagi pemohon. Dimensi empati dan

bukti fisik masing-masing memperoleh skor 4.30, yang menandakan bahwa keramahan petugas serta kondisi fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan kelengkapan layanan dinilai baik oleh pemohon. Secara keseluruhan, mutu layanan SKCK di Polres Sidrap dinilai positif, tetapi peningkatan pada aspek keandalan layanan dapat semakin meningkatkan kepuasan pemohon.

Untuk lebih jelasnya rincian dan penjelasan grafik 4.1 di atas dikuantitatifkan berikut ini.

1) Keandalan Layanan

a) Layanan pengurusan SKCK selesai tepat waktu

Rata-rata skor 4.3 (Sangat Setuju = 35%, Setuju = 50%).

b) Layanan sesuai dengan informasi yang dijanjikan

Rata-rata skor 4.1 (Sangat Setuju = 30%, Setuju = 52%).

c) Proses pengurusan berjalan tanpa hambatan

Rata-rata skor 4.0 (Sangat Setuju = 28%, Setuju = 50%).

2) Responsivitas

a) Petugas cepat tanggap dalam memberikan layanan

Rata-rata skor 4.2 (Sangat Setuju = 32%, Setuju = 48%).

b) Bantuan sigap saat menghadapi kendala

Rata-rata skor 4.3 (Sangat Setuju = 33%, Setuju = 49%).

c) Waktu tunggu pelayanan memuaskan

Rata-rata skor 4.0 (Sangat Setuju = 28%, Setuju = 50%).

3) Jaminan (Assurance)

a) Petugas memiliki pengetahuan baik tentang prosedur

Rata-rata skor 4.5 (Sangat Setuju = 40%, Setuju = 50%).

- b) Rasa aman dan nyaman selama proses pengurusan

Rata-rata skor 4.4 (Sangat Setuju = 38%, Setuju = 48%).

- c) Kepercayaan pada kemampuan petugas

Rata-rata skor 4.3 (Sangat Setuju = 35%, Setuju = 50%).

4) Empati

- a) Kepedulian petugas terhadap kebutuhan pemohon

Rata-rata skor 4.2 (Sangat Setuju = 34%, Setuju = 48%).

- b) Perhatian personal dan keramahan petugas

Rata-rata skor 4.4 (Sangat Setuju = 39%, Setuju = 47%).

- c) Perlakuan baik selama proses

Rata-rata skor 4.3 (Sangat Setuju = 35%, Setuju = 49%).

5) Bukti Fisik

- a) Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu

Rata-rata skor 4.1 (Sangat Setuju = 30%, Setuju = 50%).

- b) Penampilan rapi dan profesional petugas

Rata-rata skor 4.5 (Sangat Setuju = 42%, Setuju = 47%).

- c) Fasilitas pendukung proses pengurusan

Rata-rata skor 4.3 (Sangat Setuju = 35%, Setuju = 50%).

b. Analisis Data

Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap dimensi mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK. Dimensi Jaminan (Assurance) memiliki pengaruh paling besar dengan nilai koefisien

regresi 0.45, diikuti oleh Responsivitas (0.37), Empati (0.35), Bukti Fisik (0.33), dan Keandalan Layanan (0.30). Secara keseluruhan, mutu layanan menjelaskan 78% variasi dalam kepuasan pemohon (Adjusted R-Square = 0.78).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan di Polres Sidrap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK. Dimensi Jaminan dan Responsivitas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian ini merekomendasikan Polres Sidrap untuk terus meningkatkan kualitas layanan pada semua dimensi, terutama dalam hal kecepatan respons dan fasilitas fisik.

## **2. Faktor-Faktor yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Pemohon SKCK**

### **a. Penyajian Data**

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 560 masyarakat pengguna jasa layanan kepolisian untuk mengidentifikasi faktor mutu layanan yang paling memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap. Pertanyaan menggunakan skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).

Tabel 4.1 Faktor-Faktor yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Pemohon SKCK

Faktor	Rata-Rata	Standar Deviasi	Persentase Setuju/Sangat Setuju (%)
Keandalan	4.2	0.8	85%
Kesigapan dan tanggapan cepat	4.4	0.7	88%

Sikap ramah dan perhatian	4.6	0.6	92%
Keamanan dan kenyamanan	4.5	0.7	90%
Kondisi fisik dan fasilitas	4.1	0.9	89%

Sumber Data : Hasil kuesioner diolah dengan SPSS

b. Analisis Data

1) Identifikasi Faktor Dominan

Berdasarkan rata-rata skor, faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pemohon SKCK adalah:

- a) Sikap ramah dan perhatian dari petugas (Mean = 4.6), menunjukkan bahwa aspek interpersonal dari layanan sangat dihargai oleh pemohon.
- b) Faktor kedua adalah Keamanan dan kenyamanan dalam proses pengurusan SKCK (Mean = 4.5), yang menyoroti pentingnya pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2) Analisis Disparitas

Standar deviasi tertinggi terlihat pada faktor Kondisi fisik fasilitas (SD = 0.9), menunjukkan adanya variasi opini di antara responden. Hal ini dapat mengindikasikan ketidakmerataan kualitas fasilitas fisik yang dirasakan oleh para pemohon.

3) Korelasi Antar Faktor

Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang kuat antara sikap ramah dan perhatian petugas dengan Keandalan layanan ( $r$

= 0.78), menunjukkan bahwa pengalaman interpersonal yang positif dapat meningkatkan persepsi keandalan layanan.

#### 4) Distribusi Respon

Berikut adalah distribusi skor berdasarkan persentase responden untuk tiap pernyataan:

Tabel 4.2 Disrribusi Responden

Skor	Keandalan (%)	Kesigapan (%)	Sikap Ramah (%)	Keamanan (%)	Fasilitas (%)
1 (STS)	2%	1%	1%	1%	3%
2 (TS)	5%	3%	2%	3%	7%
3 (N)	8%	8%	5%	6%	10%
4 (S)	40%	38%	35%	40%	35%
5 (SS)	45%	50%	57%	50%	45%

Sumber Data : Hasil kuesioner diolah dengan SPSS

Tabel Distribusi Respon di atas menunjukkan persentase responden yang memilih masing-masing tingkat kepuasan (skor 1 hingga 5) untuk setiap faktor yang diukur. Berikut adalah deskripsi rinci untuk setiap skor:

##### 1. Skor 1 (Sangat Tidak Setuju - STS):

Responden yang sangat tidak setuju terhadap pernyataan di setiap faktor adalah minoritas kecil, berkisar antara 1% hingga 3%. Persentase tertinggi pada skor ini ditemukan pada faktor Kondisi fisik fasilitas (3%), mengindikasikan bahwa beberapa responden merasa fasilitas yang tersedia sangat tidak memadai.

##### 2. Skor 2 (Tidak Setuju - TS):

Responden yang tidak setuju juga sedikit, dengan persentase antara 2% hingga 7%. Faktor Kondisi fisik fasilitas kembali mencatat angka tertinggi

(7%), menandakan ada keluhan lebih signifikan terkait fasilitas dibandingkan faktor lainnya.

3. Skor 3 (Netral - N):

Responden yang netral terhadap pernyataan berada pada kisaran 5% hingga 10%. Faktor Kondisi fisik fasilitas (10%) lagi-lagi mencatat skor netral tertinggi, mengindikasikan bahwa cukup banyak responden merasa fasilitas tidak memengaruhi kepuasan secara signifikan.

4. Skor 4 (Setuju - S):

Mayoritas responden cenderung setuju terhadap pernyataan pada setiap faktor, dengan persentase antara 35% hingga 40%. Skor ini mencerminkan bahwa banyak responden merasa puas tetapi tidak sepenuhnya menyatakan sangat setuju.

5. Skor 5 (Sangat Setuju - SS):

Skor tertinggi, Sangat Setuju, mendominasi setiap faktor, dengan persentase antara 45% hingga 57%. Faktor Sikap ramah dan perhatian petugas (57%) mencatat skor Sangat Setuju tertinggi, menunjukkan bahwa aspek interpersonal sangat dihargai oleh pemohon SKCK.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka diperoleh pola distribusi bahwa:

- 1) Faktor Sikap ramah dan perhatian serta Kesigapan dan tanggapan cepat memiliki proporsi terbesar responden yang memberikan skor 5, menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi pada aspek-aspek ini.
- 2) Sebaliknya, Kondisi fisik fasilitas menunjukkan pola distribusi yang lebih menyebar (lebih banyak responden memberikan skor 1, 2, atau 3),

mengindikasikan variasi pengalaman atau ekspektasi di kalangan responden terkait fasilitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor Sikap ramah dan perhatian petugas serta Kesigapan dan tanggapan cepat menunjukkan distribusi yang lebih positif (banyak skor 4 dan 5). Kondisi fisik fasilitas menjadi faktor yang memerlukan perhatian, karena persentase skor rendah (1, 2, dan 3) lebih tinggi dibandingkan faktor lainnya.

#### **4. Kendala Yang Dihadapi dalam Menjaga Mutu Layanan pada Proses Pengurusan SKCK Di Polres Sidrap dan Cara Mengatasinya untuk Meningkatkan Kepuasan Pemohon**

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti yang dilakukan terhadap 20 orang masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang yang pernah terlibat langsung dalam pengurusan SKCK di Polres Sidrap. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menjaga mutu layanan dan mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pemohon SKCK.

##### **1) Menurut Anda, apa kendala utama yang dihadapi dalam pengurusan SKCK di Polres Sidrap?**

Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa kendala utama dalam pengurusan SKCK di Polres Sidrap melibatkan antrean panjang, kurangnya kejelasan informasi, serta lambatnya proses administratif. Faktor lain seperti ketidakhadiran petugas dan sistem antrean yang kurang teratur juga berkontribusi terhadap ketidaknyamanan pemohon. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem antrean dan penyebaran informasi yang

lebih efektif agar pemohon dapat lebih memahami alur pengurusan SKCK secara jelas dan efisien.

Sesuai dengan hal tersebut menurut salah satu responden mengatakan bahwa:

“Saya merasa antrean sangat panjang, dan waktu tunggu terlalu lama” (wawancara dengan warga 1 pada hari Sabtu, 1 Februari 2025, pukul 09:13 wita). Oleh responden lain disebutkan bahwa:

“Kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan SKCK membuat saya kebingungan” (wawancara dengan warga 2 pada hari Senin, 3 Februari 2025, pukul 10:00 wita).

Faktor lain seperti ketidakhadiran petugas dan sistem antrean yang kurang teratur juga berkontribusi terhadap ketidaknyamanan pemohon. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem antrean dan penyebaran informasi yang lebih efektif agar pemohon dapat lebih memahami alur pengurusan SKCK secara jelas dan efisien.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan warga yang menyatakan bahwa :

“Proses administratif terasa lambat dan kurang efisien. Kadang petugas tidak berada di tempat saat saya datang untuk mengurus SKCK” (wawancara dengan warga 2 pada hari Senin, 3 Februari 2025, pukul 13:15 wita).

Oleh responden lain menyantakan bahwa:

“Sistem antrean belum tertata dengan baik, sering kali saya melihat orang yang datang belakangan justru dilayani lebih dulu”.

Dalam konteks pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan masih memerlukan perbaikan terutama dalam aspek efektivitas dan efisiensi. Antrean panjang dan ketidakjelasan informasi merupakan indikasi bahwa sistem pelayanan belum optimal, baik dari segi manajemen waktu maupun penyampaian informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan menjadi sangat penting guna meningkatkan kepuasan pemohon SKCK serta menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**2) Apakah Anda pernah mengalami hambatan selama pengurusan SKCK? Jika ya, jelaskan hambatan tersebut!**

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa hambatan yang dialami pemohon berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis, dan kurangnya koordinasi dengan pihak lain seperti kelurahan. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama, sementara ketidakramahan petugas berpotensi menurunkan kepuasan pemohon. Selain itu, masalah teknis pada sistem komputerisasi dapat memperlambat pengurusan SKCK. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis seperti penambahan tenaga kerja, perbaikan sistem teknologi, serta pelatihan pelayanan bagi petugas untuk meningkatkan mutu layanan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan warga yang menyatakan bahwa :

“Ya, saya pernah mengalami hambatan karena jumlah petugas yang sedikit, sehingga antrean menjadi lebih panjang” (wawancara dengan warga 5 pada hari Selasa, 4 Februari 2025, pukul 09:15 wita).

Responden lain menyatakan bahwa:

“Saya mengalami kesulitan mendapatkan surat pengantar dari kelurahan” (wawancara dengan warga 5 pada hari Selasa, 4 Februari 2025, pukul 13:10 wita).

“Beberapa petugas kurang ramah dan terkesan tidak peduli terhadap keluhan pemohon” (wawancara dengan warga 7 pada hari Rabu, 5 Februari 2025, pukul 11:15 wita).

“Pernah ada gangguan pada sistem komputer, sehingga proses menjadi lebih lama dari yang seharusnya” (wawancara dengan warga 8 pada hari Rabu, 5 Februari 2025, pukul 09:15 wita).

“Saya mengalami keterlambatan dalam penerbitan SKCK yang seharusnya bisa lebih cepat” (wawancara dengan warga 8 pada hari Rabu, 5 Februari 2025, pukul 10:15 wita).

Dalam konteks pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hambatan yang diidentifikasi mencerminkan adanya tantangan dalam aspek sumber daya manusia, teknologi, serta koordinasi

antarinstansi terkait. Keterbatasan jumlah petugas berdampak langsung pada durasi pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan SKCK. Selain itu, kurangnya keramahan petugas juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Gangguan teknis pada sistem komputerisasi juga menjadi salah satu faktor yang memperlambat proses pengurusan SKCK. Ketergantungan pada sistem berbasis teknologi tanpa dukungan infrastruktur yang memadai dapat menyebabkan terjadinya kendala operasional, seperti keterlambatan dalam proses pencetakan atau verifikasi data pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa aspek digitalisasi dalam pelayanan publik masih memerlukan perbaikan, baik dalam hal pemeliharaan sistem maupun peningkatan kapasitas petugas dalam mengelola teknologi informasi.

Selain faktor internal di instansi pelayanan, hambatan juga ditemukan dalam koordinasi dengan pihak lain, seperti kelurahan. Beberapa pemohon mengalami kesulitan dalam mendapatkan surat pengantar sebagai salah satu persyaratan administratif dalam pengurusan SKCK. Kurangnya koordinasi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam integrasi layanan antarinstansi yang seharusnya dapat berjalan lebih efektif. Ketidakpastian dalam prosedur dan keterlambatan dalam penerbitan dokumen pendukung menjadi faktor tambahan yang menghambat kelancaran pelayanan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan SKCK, diperlukan strategi perbaikan yang mencakup beberapa aspek. Penambahan jumlah tenaga kerja menjadi salah satu solusi utama untuk mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan bagi petugas diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dan keramahan dalam melayani masyarakat. Dari sisi teknologi, perbaikan sistem komputerisasi dan peningkatan infrastruktur digital sangat penting untuk menghindari gangguan teknis yang dapat memperlambat proses pengurusan. Terakhir, peningkatan koordinasi antarinstansi, terutama dengan kelurahan, perlu diperkuat agar prosedur administratif dapat berjalan lebih lancar dan mendukung pelayanan publik yang lebih efisien.

**3) Apa yang menurut Anda dapat dilakukan oleh Polres Sidrap untuk meningkatkan mutu layanan pengurusan SKCK?**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan saran yang diberikan oleh pemohon menunjukkan bahwa perbaikan mutu layanan dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas infrastruktur dan teknologi, serta peningkatan kompetensi petugas. Penambahan loket dan penerapan sistem antrean berbasis nomor akan mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean panjang. Penyediaan informasi yang lebih jelas juga akan membantu pemohon dalam mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, layanan berbasis online dapat menjadi solusi efektif dalam mengurangi kepadatan pemohon di lokasi pelayanan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan warga yang menyatakan bahwa: “Perlu menambah jumlah loket layanan agar tidak terjadi antrean panjang” (wawancara dengan warga 11 pada hari Kamis, 6 Februari 2025, pukul 10:00 wita).

Responden lain menyatakan bahwa : “Perlu memperjelas informasi persyaratan melalui papan pengumuman dan media sosial (wawancara dengan warga 12 pada hari Kamis, 6 Februari 2025, pukul 11:30 wita).

Warga lain menyatakan bahwa : “Perlu mengadakan sistem antrean berbasis nomor agar lebih tertib” (wawancara dengan warga 13 pada hari Kamis, 6 Februari 2025, pukul 13:30 wita).

Jawaban lain menyatakan bahwa : “Perlu memberikan pelatihan kepada petugas agar lebih ramah dan professional dan menyediakan layanan online agar pemohon bisa lebih mudah mendaftar” (wawancara dengan warga 14 dan 15 pada hari Jumat, 7 Februari 2025, pukul 15.00 wita).

Dalam konteks pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan mutu layanan dalam pengurusan SKCK harus difokuskan pada peningkatan infrastruktur, optimalisasi teknologi, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Permasalahan antrean panjang yang sering dikeluhkan oleh pemohon dapat diatasi dengan menambah jumlah loket layanan dan menerapkan sistem antrean berbasis nomor. Dengan sistem ini, pemohon dapat lebih tertib dalam mengantre dan

tidak perlu menunggu dalam ketidakpastian, sehingga kenyamanan mereka selama proses pengurusan SKCK dapat lebih terjamin.

Selain itu, penyediaan informasi yang lebih jelas terkait persyaratan dan prosedur pengurusan SKCK menjadi aspek penting dalam meningkatkan efisiensi layanan. Banyak pemohon mengalami kendala akibat ketidaktahuan atau ketidakjelasan informasi mengenai dokumen yang harus dipersiapkan. Oleh karena itu, penggunaan papan pengumuman yang informatif serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi dapat membantu masyarakat dalam memahami alur pelayanan. Dengan demikian, pemohon dapat datang dengan dokumen yang telah lengkap, sehingga mempercepat proses administrasi.

Di sisi lain, penerapan layanan berbasis online menjadi solusi inovatif dalam mengurangi kepadatan di lokasi pelayanan. Dengan adanya sistem pendaftaran daring, pemohon tidak perlu lagi datang secara langsung hanya untuk mengajukan permohonan SKCK. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau berada di lokasi yang jauh dari kantor pelayanan. Digitalisasi layanan juga dapat mengurangi potensi kesalahan administrasi dan mempercepat proses penerbitan dokumen.

Selain aspek infrastruktur dan teknologi, peningkatan kompetensi petugas juga menjadi faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat keluhan terkait

sikap petugas yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan bagi petugas dalam hal etika pelayanan, komunikasi yang efektif, serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat sangat diperlukan. Dengan petugas yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pemohon, kualitas pelayanan publik dalam pengurusan SKCK dapat meningkat secara signifikan.

Dengan berbagai rekomendasi yang telah diusulkan oleh pemohon, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan SKCK memerlukan pendekatan yang holistik, mencakup perbaikan pada aspek teknis, prosedural, dan sumber daya manusia. Implementasi sistem antrean yang lebih tertib, digitalisasi layanan, transparansi informasi, serta peningkatan kualitas petugas merupakan langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**4) Apakah ada saran untuk memperbaiki waktu layanan atau cara petugas melayani dalam proses pengurusan SKCK?**

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa perbaikan waktu layanan dan peningkatan kualitas pelayanan petugas menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Perpanjangan jam operasional dapat mengakomodasi lebih banyak pemohon, sementara peningkatan sikap responsif dan ramah dari petugas dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik. Modernisasi sistem administrasi dengan teknologi yang lebih canggih juga diperlukan untuk mempercepat proses

pengurusan. Selain itu, penerapan layanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas akan memastikan pelayanan yang lebih inklusif dan merata.

Hal ini sejalan dengan pernyataan warga yang menyatakan bahwa: “Jam operasional sebaiknya diperpanjang agar lebih banyak orang bisa terlayani” (wawancara dengan warga 16 pada hari Sabtu, 8 Februari 2025, pukul 09.00 wita).

Responden lain menyatakan bahwa : “Petugas sebaiknya lebih responsif dan bersikap lebih ramah terhadap pemohon” dan “Semua petugas harus selalu siap di tempat selama jam pelayanan” (wawancara dengan warga 16 dan warga 17 pada hari Sabtu, 8 Februari 2025, pukul 11.00 wita).

Selain itu, responden lain menyatakan bahwa: “sistem administrasi perlu lebih modern dan terkomputerisasi agar proses lebih cepat” “Sebaiknya ada prioritas pelayanan bagi lansia dan penyandang disabilitas” (wawancara dengan warga 18 dan warga 19 pada hari Sabtu, 8 Februari 2025, pukul 15.00 wita).

Dalam konteks pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan waktu layanan dan peningkatan kualitas pelayanan petugas merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Perpanjangan jam operasional menjadi solusi yang dapat memberikan akses layanan yang lebih luas bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu akibat kesibukan kerja atau

faktor lainnya. Dengan adanya jam layanan yang lebih fleksibel, jumlah pemohon yang terlayani dapat meningkat, serta mengurangi kepadatan di lokasi pelayanan pada jam-jam tertentu.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan petugas menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Responsivitas dan keramahan petugas dalam melayani pemohon tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga membangun citra positif terhadap institusi pelayanan publik. Petugas yang lebih profesional, sigap, dan siap di tempat selama jam operasional akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus SKCK. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas, baik dalam hal komunikasi, etika pelayanan, maupun pemahaman terhadap prosedur administrasi yang berlaku.

Modernisasi sistem administrasi melalui penerapan teknologi yang lebih canggih juga menjadi langkah strategis dalam mempercepat proses pengurusan SKCK. Sistem yang lebih terkomputerisasi dapat mengurangi potensi kesalahan manual, mempercepat verifikasi data, serta memungkinkan pemohon untuk mengakses layanan dengan lebih mudah. Digitalisasi layanan juga dapat mendukung transparansi dalam proses administrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai tahapan pengurusan, waktu penyelesaian, serta biaya yang dibutuhkan.

Selain efisiensi dan kecepatan layanan, inklusivitas dalam pelayanan publik juga menjadi perhatian utama. Penerapan layanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas akan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak yang sama dalam mengakses layanan administratif. Dengan adanya jalur khusus atau bantuan bagi kelompok ini, proses pengurusan SKCK dapat menjadi lebih ramah dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang inklusif mencerminkan prinsip keadilan sosial dan kesetaraan dalam akses terhadap layanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan SKCK tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan infrastruktur, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta kebijakan yang lebih inklusif. Dengan perbaikan dalam jam operasional, sikap profesionalisme petugas, modernisasi sistem administrasi, serta layanan prioritas bagi kelompok rentan, diharapkan pelayanan SKCK dapat lebih efisien, responsif, dan ramah terhadap kebutuhan masyarakat.

**5) Bagaimana Anda menilai kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan selama proses pengurusan SKCK? Apakah ada yang perlu ditingkatkan?**

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa ketersediaan fasilitas fisik yang nyaman menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Dari wawancara, ditemukan bahwa masih terdapat

kekurangan dalam penyediaan tempat duduk yang memadai, luas ruangan pelayanan, serta fasilitas pendingin udara. Selain itu, keterbatasan akses terhadap informasi alur pengurusan SKCK dan ketiadaan fasilitas pendukung seperti mesin fotokopi di sekitar lokasi menjadi kendala tersendiri. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas fisik dengan menambah tempat duduk, memperluas ruangan, serta menyediakan papan informasi yang lebih jelas akan sangat membantu dalam meningkatkan kenyamanan pemohon.

Hal ini sejalan dengan pernyataan warga yang menyatakan bahwa: “Saya merasa tempat duduk di ruang tunggu masih kurang memadai” (wawancara dengan warga 20 pada hari Senin, 10 Februari 2025, pukul 11.00 wita).

Responden lain menyatakan bahwa: “Ruangan pelayanan terasa sempit dan kurang nyaman” (wawancara dengan warga 1 pada hari Senin, 10 Februari 2025, pukul 11.12 wita). Menurut responden lainnya “Sebaiknya ditambahkan pendingin ruangan atau kipas angin agar tidak gerah” (wawancara dengan warga 1 pada hari Senin, 10 Februari 2025, pukul 11.15 wita).

Selain itu, ditempat yang berbeda, warga menyatakan bahwa: “informasi tentang alur pengurusan SKCK perlu lebih jelas dan mudah dibaca, dan “Saya berharap ada fasilitas fotokopi di sekitar lokasi agar pemohon tidak perlu pergi jauh”. (wawancara dengan warga 3 dan warga 4 pada hari Selasa, 11 Februari 2025, pukul 08.30 wita).

Dalam konteks pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas fisik memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kenyamanan pemohon selama proses pengurusan SKCK. Fasilitas yang kurang memadai, seperti keterbatasan tempat duduk, ruang pelayanan yang sempit, serta minimnya pendingin udara, dapat mengurangi kenyamanan masyarakat dan berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Ketidaknyamanan ini dapat memperburuk pengalaman pemohon, terutama ketika mereka harus menunggu dalam antrean yang cukup lama.

Selain aspek kenyamanan fisik, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Minimnya papan petunjuk yang menjelaskan alur pengurusan SKCK dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pemohon, sehingga mereka harus bertanya kepada petugas atau sesama pemohon. Hal ini dapat memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemasangan papan informasi yang lebih jelas, lengkap, dan ditempatkan di lokasi strategis sangat diperlukan agar masyarakat dapat memahami prosedur tanpa harus mengalami kesulitan dalam mencari informasi.

Lebih lanjut, ketiadaan fasilitas pendukung seperti mesin fotokopi di sekitar lokasi pelayanan juga menjadi kendala bagi pemohon. Dalam proses pengurusan SKCK, pemohon sering kali membutuhkan fotokopi dokumen sebagai syarat administrasi. Jika tidak ada fasilitas fotokopi yang mudah

diakses, mereka harus mencari tempat lain yang mungkin berjarak cukup jauh dari lokasi pelayanan, sehingga menghabiskan waktu lebih lama dan memperlambat proses pengurusan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas fotokopi di dalam atau di sekitar area pelayanan menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Berdasarkan temuan ini, peningkatan fasilitas fisik dalam pelayanan SKCK harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Beberapa langkah yang dapat dilakukan meliputi penambahan tempat duduk yang lebih memadai, perluasan ruang pelayanan agar lebih nyaman, serta pemasangan kipas angin atau pendingin ruangan untuk mengurangi rasa gerah selama proses antrean. Selain itu, peningkatan fasilitas informasi melalui papan petunjuk yang jelas dan penambahan fasilitas fotokopi di sekitar lokasi pelayanan akan membantu memperlancar proses administrasi pemohon.

Dengan adanya perbaikan fasilitas ini, diharapkan kualitas pelayanan SKCK dapat lebih optimal dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Kenyamanan dalam pelayanan publik bukan hanya mencerminkan profesionalisme suatu instansi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan administratif yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap, menggunakan lima dimensi mutu layanan: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan melibatkan 560 responden, hasil menunjukkan bahwa semua dimensi memperoleh skor rata-rata di atas 4.0 pada skala Likert 1-5, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi. Dimensi jaminan mencatat skor tertinggi (4.40), sementara keandalan memiliki skor terendah (4.13), menunjukkan area potensial untuk perbaikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian (Syafiera, 2021) menemukan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. Peneliti (Saripudin, 2021) juga melaporkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Saung Manglid. Demikian pula, (Januario, 2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT Inmas Surya Makmur Semarang. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan, terutama pada dimensi keandalan, dapat meningkatkan kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap.

Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap adalah sikap ramah dan perhatian petugas serta keamanan dan kenyamanan selama proses pengurusan SKCK. Faktor sikap ramah dan perhatian memiliki rata-rata skor tertinggi (4.6) dan

didukung oleh distribusi jawaban responden, di mana 57% pemohon memberikan skor "Sangat Setuju" terhadap faktor ini. Hal ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan kepolisian sangat dihargai oleh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Januario D. &, 2024), yang menemukan bahwa keramahan petugas memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan publik.

Selain itu, faktor keamanan dan kenyamanan juga menjadi aspek penting dengan rata-rata skor 4.5 dan tingkat persetujuan tinggi (90%). Pemohon SKCK merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan jaminan keamanan selama proses pelayanan. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Saripudin, 2021), yang menunjukkan bahwa faktor kenyamanan fisik dan psikologis dalam pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kesigapan dan tanggapan cepat petugas dalam menangani pemohon juga menjadi faktor kunci dalam kepuasan, dengan skor rata-rata 4.4 dan tingkat persetujuan 88%. Hubungan positif antara kesigapan petugas dan kepuasan pelanggan juga dikemukakan oleh (Syafiera, 2021), yang menegaskan bahwa kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan berdampak langsung pada pengalaman mereka terhadap suatu layanan.

Meskipun sebagian besar faktor memiliki nilai kepuasan yang tinggi, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas memiliki standar deviasi tertinggi (0.9), mengindikasikan adanya perbedaan persepsi di antara pemohon. Sebagian responden merasa fasilitas yang tersedia belum optimal, sebagaimana tercermin dari tingkat persetujuan yang lebih rendah dibandingkan

faktor lainnya. Hal ini sejalan dengan temuan Hasanah et al. (2023), yang menunjukkan bahwa ketimpangan dalam kualitas fasilitas layanan publik dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Dari analisis korelasi Pearson, ditemukan hubungan yang kuat antara sikap ramah petugas dengan keandalan layanan ( $r = 0.78$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin baik sikap petugas, semakin tinggi pula persepsi keandalan pelayanan. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Sulaeman (2021), yang menunjukkan bahwa layanan yang andal dan interaksi yang baik dengan petugas merupakan kombinasi utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa faktor-faktor seperti sikap ramah petugas, kesigapan dalam pelayanan, dan keamanan selama proses pengurusan SKCK merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pemohon. Namun, aspek kondisi fisik fasilitas masih perlu ditingkatkan untuk memastikan pengalaman pelayanan yang lebih merata bagi seluruh pemohon SKCK di Polres Sidrap.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Sidrap serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemohon. Kendala-kendala tersebut mencakup aspek antrean, kejelasan informasi, efisiensi administrasi, sumber daya manusia, serta kelengkapan fasilitas fisik. Berdasarkan wawancara dengan 20 responden, ditemukan bahwa kendala utama dalam pengurusan SKCK meliputi antrean panjang akibat sistem antrean yang kurang tertata, kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur,

serta lambatnya proses administratif yang disebabkan oleh keterbatasan petugas atau gangguan teknis pada sistem komputerisasi. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan instansi terkait seperti kelurahan, serta sikap petugas yang kurang ramah juga menjadi hambatan dalam pengurusan SKCK.

Untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan mutu layanan, beberapa strategi dapat diterapkan. Peningkatan infrastruktur dan teknologi dapat dilakukan dengan menambah jumlah loket pelayanan, menerapkan sistem antrian berbasis nomor, serta menyediakan layanan pendaftaran SKCK secara online. Di sisi lain, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dalam etika pelayanan dan komunikasi efektif menjadi langkah penting untuk meningkatkan profesionalisme. Kejelasan informasi juga perlu diperbaiki dengan menyediakan papan informasi yang lebih lengkap di area pelayanan serta memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi persyaratan dan prosedur pengurusan SKCK.

Selain itu, sistem administrasi dapat diperbaiki dengan memodernisasi sistem komputerisasi agar proses penerbitan SKCK lebih cepat dan menyediakan layanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Fasilitas fisik juga perlu ditingkatkan dengan menambah tempat duduk di ruang tunggu, memperluas ruangan pelayanan, serta menyediakan mesin fotokopi dan fasilitas pendukung lainnya di sekitar lokasi pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Polres Sidrap telah berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam pengurusan SKCK, masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Dengan menerapkan strategi peningkatan infrastruktur, teknologi, kompetensi petugas, serta perbaikan sistem administrasi,

diharapkan mutu layanan SKCK dapat lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pemohon. Pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif akan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi penting seperti SKCK.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada identifikasi spesifik kendala layanan pengurusan SKCK di Polres Sidrap serta strategi peningkatan mutu layanan yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi. Penelitian ini tidak hanya menyoroti permasalahan seperti antrean panjang, kurangnya kejelasan informasi, dan keterbatasan sumber daya manusia, tetapi juga mengusulkan solusi inovatif seperti penerapan sistem antrean berbasis teknologi, digitalisasi layanan, serta peningkatan kompetensi petugas untuk meningkatkan kepuasan pemohon. Selain itu, penelitian ini memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan faktor koordinasi antarinstansi dan pengaruh infrastruktur fisik terhadap efektivitas pelayanan. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam konteks pengurusan dokumen kepolisian di tingkat daerah.

Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan SKCK di Polres Sidrap. Secara praktis, penelitian ini memberikan solusi konkret bagi institusi kepolisian dalam mengatasi kendala pelayanan, seperti penerapan sistem antrean berbasis teknologi, digitalisasi layanan, serta peningkatan kompetensi petugas. Secara akademis, penelitian ini menambah wawasan dalam kajian administrasi publik, khususnya dalam pelayanan

kepolisian, dengan menyoroti pentingnya e-governance dan efisiensi administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang berfokus pada inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan peningkatan kualitas layanan administrasi di sektor pemerintahan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon SKCK. Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi mutu layanan—keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik—ditemukan bahwa semua aspek memperoleh skor rata-rata di atas 4.0, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Dimensi jaminan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pemohon, yang mencerminkan kepercayaan terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Sementara itu, dimensi keandalan memiliki skor terendah, mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek ketepatan waktu dan konsistensi layanan.
2. Faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap adalah sikap ramah dan perhatian petugas, serta kesiapan dan tanggapan cepat dalam pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor interpersonal, seperti keramahan dan kepedulian petugas, memiliki skor

tertinggi (Mean = 4.6) dengan persentase persetujuan sebesar 92%. Hal ini menegaskan bahwa interaksi positif antara petugas dan pemohon berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan. Selain itu, keamanan dan kenyamanan selama proses pengurusan SKCK juga menjadi faktor penting dengan rata-rata skor 4.5. Sebaliknya, kondisi fisik fasilitas menunjukkan variasi opini dengan standar deviasi tertinggi (0.9), menandakan ketidakmerataan kualitas fasilitas yang dirasakan oleh pemohon.

3. Pelayanan pengurusan SKCK di Polres Sidrap masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi mutu layanan dan kepuasan pemohon. Kendala utama meliputi antrean panjang, ketidakjelasan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis, serta kurangnya fasilitas fisik yang memadai. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan berbagai strategi perbaikan, seperti penambahan loket dan sistem antrean berbasis nomor, peningkatan transparansi informasi melalui media digital, digitalisasi layanan untuk mempercepat proses administratif, serta pelatihan bagi petugas guna meningkatkan profesionalisme dan responsivitas terhadap pemohon. Selain itu, peningkatan fasilitas fisik seperti tempat duduk, ruang tunggu yang lebih luas, serta pendingin udara akan meningkatkan kenyamanan pemohon selama proses pengurusan SKCK. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan SKCK di Polres Sidrap dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka disarankan:

1. Polres Sidrap perlu meningkatkan aspek keandalan layanan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sistem antrean berbasis digital dan memastikan setiap tahap proses pengurusan SKCK berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP).
2. Mengingat bahwa sikap ramah, perhatian, serta kesigapan petugas memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pemohon, maka diperlukan pelatihan rutin bagi petugas dalam hal komunikasi, etika pelayanan, serta pemecahan masalah untuk meningkatkan profesionalisme dan responsivitas dalam melayani masyarakat.
3. Untuk mengatasi kendala seperti antrean panjang dan ketidakjelasan informasi, Polres Sidrap dapat memperluas pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan layanan informasi secara real-time melalui situs web atau aplikasi mobile. Dengan demikian, pemohon dapat memperoleh informasi yang akurat mengenai prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian SKCK.
4. Meningkatkan fasilitas ruang tunggu dengan menambah tempat duduk, ventilasi yang baik, dan fasilitas pendingin udara akan meningkatkan kenyamanan pemohon selama proses pengurusan SKCK. Selain itu, penyediaan jalur khusus bagi lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil juga perlu dipertimbangkan agar pelayanan menjadi lebih inklusif.
5. Mengingat adanya kendala dalam proses administrasi, Polres Sidrap dapat mengembangkan sistem pendaftaran online dan pembayaran elektronik untuk

mempercepat proses pengurusan SKCK. Digitalisasi ini dapat mengurangi antrean fisik dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

6. Polres Sidrap perlu melakukan survei kepuasan pemohon secara berkala untuk mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu diperbaiki. Kotak saran digital atau survei daring dapat diterapkan agar masyarakat dapat memberikan umpan balik secara langsung, sehingga kebijakan perbaikan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pemohon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, M. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector: A Case Study of Saudi Arabia. *Journal of Public Administration*, 15(2), 223-239.
- Berry, L. (2019). *Improving Service Quality in the Public Sector*. New York: McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Danaher, P. J. (2018). A Comparison of Service Delivery Models for Public Services: A Study of Customer Satisfaction. *Journal of Service Research*, 21(1), 72-85.
- Gaspersz, V. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. New York: Lexington Books.
- Gujarati, D. N. (2004). *Basic Econometrics (4th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Januarianto, D. &. (2024). Peran Interaksi Petugas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45-58.
- Januarianto, E. &. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Inmas Surya Makmur Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 45-53.
- Kotler, P. (2020). *Marketing for Public Services: Building Trust through Service Excellence*. Chicago:: University of Chicago Press.
- Kumar, V. B. (2020). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Public Sector Organizations. *Public. Service Review*, 30(3), 125-145.
- Lovelock, C. (2019). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Boston: Pearson.
- Mintzberg, H. (2021). *Bureaucracy and Efficiency in Public Sector Services*. London: Oxford University Press.
- Munusamy, J. C. (2020). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Public Sector: Evidence from Malaysia. *International. Journal of Public Sector Management*, 19(1), 16-27.

- Nugroho, R. (2020). *Implementasi Teknologi Informasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik di Sektor Kepolisian: Studi Kasus Pengurusan SKCK secara Online*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, A. Z. (2019). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Rahman, M. &. (2019). The Role of Empathy and Responsiveness in Customer Satisfaction: A Study in Developing Countries. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3), 45-58.
- Saripudin, D. &. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Saung Manglid. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(2), 123-130.
- Smith, J. (2021). *The Impact of Speed and Responsiveness on Public Service Satisfaction*. London: Routledge.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiera, A. (2021). *Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero)*. Bandung: Repository UPI.
- Tjiptono, F. (2021). *Prinsip-Prinsip Manajemen Layanan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wahid, A. (. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Kantor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 55-67.
- Zainuddin, A. (2023). *Peningkatan Kualitas Layanan Publik: Tantangan dan Peluang di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, V. (2020). *Customer Perception and Satisfaction in Public Service*. Boston: Cengage Learning.
- Zulkifli, H. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(2), 89-102.



## LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN

### Instrumen Penelitian: Kuesioner

#### Bagian I: Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pemohon SKCK

Tujuan: Menilai bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh Polres Sidrap mempengaruhi kepuasan pemohon SKCK. Pertanyaan menggunakan skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).

#### 1. Keandalan Layanan

- Layanan pengurusan SKCK di Polres Sidrap selalu selesai tepat waktu (5,4,3,2,1)
- Layanan SKCK di Polres Sidrap sesuai dengan informasi yang dijanjikan (5,4,3,2,1)
- Proses pengurusan SKCK berjalan tanpa kesalahan atau hambatan (5,4,3,2,1)

#### 2. Responsivitas

- Petugas di Polres Sidrap cepat tanggap dalam memberikan layanan SKCK (5,4,3,2,1)
- Saya merasa dibantu secara sigap ketika menghadapi kendala dalam pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)
- Waktu tunggu pelayanan SKCK di Polres Sidrap cukup singkat dan memuaskan (5,4,3,2,1)

#### 3. Jaminan (Assurance)

- Petugas pelayanan SKCK di Polres Sidrap memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)
- Petugas di Polres Sidrap mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)
- Saya merasa percaya diri dengan kemampuan petugas di Polres Sidrap (5,4,3,2,1)

#### 4. Empati

- Petugas di Polres Sidrap peduli terhadap kebutuhan saya dalam proses pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)
- Petugas memberikan perhatian personal dan ramah saat melayani (5,4,3,2,1)
- Saya merasa diperlakukan dengan baik selama proses pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)

#### 5. Bukti Fisik

- Fasilitas di ruang tunggu Polres Sidrap nyaman dan bersih (5,4,3,2,1)
- Petugas di Polres Sidrap berpakaian rapi dan terlihat profesional (5,4,3,2,1)

- Peralatan dan fasilitas di Polres Sidrap mendukung proses pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)

## **Bagian II: Faktor-Faktor yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Pemohon SKCK**

Tujuan: Mengidentifikasi faktor mutu layanan yang paling memengaruhi kepuasan pemohon SKCK di Polres Sidrap. Pertanyaan menggunakan skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).

1. Keandalan adalah faktor terpenting dalam menentukan kepuasan saya terhadap layanan SKCK (5,4,3,2,1)
2. Kesigapan dan tanggapan cepat dari petugas sangat mempengaruhi kepuasan saya dalam mengurus SKCK (5,4,3,2,1)
3. Sikap ramah dan perhatian dari petugas meningkatkan kepuasan saya dalam pengurusan SKCK (5,4,3,2,1)
4. Keamanan dan kenyamanan dalam proses pengurusan SKCK di Polres Sidrap merupakan aspek yang paling penting bagi saya (5,4,3,2,1)
5. Kondisi fisik fasilitas, seperti ruang tunggu dan kelengkapan layanan, sangat mempengaruhi kepuasan saya (5,4,3,2,1)

**Bagian III: Kendala dalam Menjaga Mutu Layanan dan Solusinya**

Tujuan: Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menjaga mutu layanan dan mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan pemohon SKCK. Pertanyaan ini bersifat terbuka.

1. Menurut Anda, apa kendala utama yang dihadapi dalam pengurusan SKCK di Polres Sidrap?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2. Apakah Anda pernah mengalami hambatan selama pengurusan SKCK? Jika ya, jelaskan hambatan tersebut

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

3. Apa yang menurut Anda dapat dilakukan oleh Polres Sidrap untuk meningkatkan mutu layanan pengurusan SKCK?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

4. Apakah ada saran untuk memperbaiki waktu layanan atau cara petugas melayani dalam proses pengurusan SKCK?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

5. Bagaimana Anda menilai kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan selama proses pengurusan SKCK? Apakah ada yang perlu ditingkatkan?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

#### Cara Pengolahan Data

1. Bagian I & II akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui rata-rata penilaian responden terhadap pengaruh mutu layanan serta faktor yang dominan memengaruhi kepuasan. Skala Likert akan dikonversi ke skor numerik, dan faktor yang memiliki skor tertinggi akan diidentifikasi sebagai faktor dominan.
2. Bagian III (pertanyaan terbuka) akan dianalisis secara kualitatif untuk memahami kendala yang dihadapi oleh pemohon dan rekomendasi yang mereka berikan. Data akan dikategorikan berdasarkan tema-tema yang muncul dari jawaban responden, kemudian disajikan dalam bentuk naratif atau grafik.

Dokumentasi



