

Analysis Of The Level Of Community Satisfaction With Complaint Acceptance Services At The West Java Regional Police Itwasda Working Unit

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar

Ivan Ramdan^{1*}, Salsabila Nurul Maulida², Tiris Sudrartono³

Prodi Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha^{1,2,3}

piksi.ivan.18404184@gmail.com¹, salsabilanm13@gmail.com², tiris.sudrartono@gmail.com³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research aims to know the influence of a service quality, seen from : Tangible (Physical Evidence Service), Reliability (Reliability Service) , Responsiveness (Response Service) , Assurance (Guarantee Service) , and Empathy (Empathy Service) on customer who complained to the Regional Police of West Java. Measured by: Intangible, Heterogeneity, Inseparability, And Perishability. This research population is all people who report to West Java Regional Police with sample of 28 Customer. The sample technique used was an Incidental Sampling. Data Gathering technique was conducted by questionnaire namely the determination of the sample based on chance, Everyone in the community who meets researcher for sample and suitable as a resource. From the result of the study indicate that there are some that are still not significant to community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Itwasda, Customer Satisfaction, Public Complaint

ABSTRAK

Pada penelitian ini kami bertujuan agar dapat mengetahui adanya pengaruh pada kualitas pelayanan, yang dilihat dari Bukti Fisik (Tangible), Layanan Keandalan (Reliability), Layanan Tanggapan (Responsives), Layanan Jaminan (Assurance), dan Layanan Empati (Empathy) dari Kepuasan masyarakat yang mengadu diltwasda Polda Jabar. Yang diukur berdasarkan Intangible (berwujud), Keberagaman (Heterogeneity), Tidak dapat dipisahkan (Inseparability), dan Tidak bertahan lama (Perishability). Dari jenis penelitian ini ialah penelitian empiris. Mengenai populasi dalam penelitian ini merupakan semua masyarakat yang telah melaporkan pengaduan pada itwasda polda jabar dengan menggunakan sampel sebanyak 28 orang/masyarakat. Pengambilan sample ini dilakukannya dengan menggunakan teknik *Incidental Sampling*. Dan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Angket/Kuesioner dimana penentuan sample berdasarkan kebetulan ialah, siapa saja orang yang secara acak/kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sample dan cocok sebagai data sumber. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa yang masih belum signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Itwasda, Kepuasan Masyarakat, Pengaduan Masyarakat

1. Pendahuluan

Kepolisian negara republik indonesia merupakan instansi pemerintah yang mempunyai peran penting untuk penegakan hukum. Polri merupakan alat negara untuk pertahanan dan kedaulatan yang berada di bawah kepemimpinan Presiden yang dipimpin oleh Kapolri dimana dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Presiden sesuai dengan peraturan Perundang – Undangan. Polri dituntut agar dapat memelihara ketertiban, keamanan, dan juga memberikan rasa aman terhadap masyarakat. Susunan tingkatan polri disusun dari tingkat mabas sampai polsek. Yakni kepolisian pusat yang disebut dengan markas besar kepolisian negara republik indonesia (Mabas Polri), sedangkan untuk kepolisian tingkatan kewilayahan yang disebut kepolisian Daerah (Polda) di tingkatan provinsi, untuk tingkatan wilayah disebut

dengan Kepolisian Resor (Polres) untuk tingkat kota, dan untuk kepolisian sektor (Polsek) berada di tingkat wilayah kecamatan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (POLDA) ialah satuan kepolisian wilayah yang berada dibawah tanggung jawab kapolri. Kepolisian daerah bertugas untuk memelihara ketertiban, keamanan pada tingkat kewilayahan atau provinsi. Kepolisian untuk wilayah daerah dipimpin oleh Kapolda, yang bertanggungjawab dan memberikan laporan atas segala tugas kepada Kapolri. Kepolisian daerah Jawa Barat (Polda Jabar) bertugas melaksanakan tugas di wilayah provinsi Jawa Barat, yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta No.748 Bandung, secara geografis markas besar Polda Jawa Barat letaknya berada diposisi tengah provinsi Jawa Barat. Dari setiap Kepolisian Republik Indonesia Daerah (Polda) memiliki staff pembantu dan pengawasan yakni Inspektorat Pengawasan Daerah (ITWASDA).

Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) sebagai staff pembantu pimpinan (Kapolda) Itwasda polda Jabar memiliki tugas dan fungsi yang sudah diatur didalam peraturan kepolisian negara republik indonesia dengan nomor 14 pada tahun 2018. Mengenai tata cara kinerja dan susunan organisasi di tingkat polda. Dan tentang pembahasan fungsi dan tugas tugas di itwasda polda Jawa Barat diatur dalam peraturan Itwasda Polda Jawa Barat Nomor 1 tahun 2012 mengenai tata cara dan hubungan kerja yang berada dilingkungan itwasda polda Jawa Barat, dan juga tentang keputusan yang diambil oleh irwasda polda Jawa Barat dengan Nomor : Kep/07XII/2014 pada tanggal 24 Desember tahun 2014 mengenai analisis beban kerja yang berada pada lingkungan inspektorat pengawasan daerah.

A. Tugas : Dalam penyelenggaraan pengawasan yang berada dilingkungan polda agar dapat memberikan jaminan kualitas dan juga memberikan konsultasi serta mendampingi bila ada kegiatan pengawasan pada lembaga eksternal.

B. Fungsi :

- 1) Mengerjakan penyusunan anggaran dan rencana kerja, pembinaan dan pengelolaan logistik dan manajemen personil, ketatausahaan administrasi dan serta pengelolaan keuangan.
- 2) Memberikan pengawasan untuk penjaminan kualitas dengan berbagai cara :
 - a) Penyelenggaraan audit manajemen pada bidang operasional, logistik, sumber daya manusia (SDM) dan juga anggaran keuangan (GARKEU).
 - b) Review
 - c) Pemantauan tindak lanjut (PLT)
 - d) Evaluasi
 - e) Memberikan asistensi dan konsultasi
 - f) Perumusan kebijakan pada bidang pengawasan dan penyusunan
 - g) Menangani adanya pengaduan dari masyarakat atau pun yang disampaikan oleh suatu instansi, masyarakat ataupun pegawai negeri dalam polri
 - h) Mendampingi bila ada kegiatan pengawasan pada lembaga eksternal

Selain tugas itu polri juga dituntut agar bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk menindak laporan, tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan polri agar polri kedepannya dapat lebih meningkatkan kapasitas kinerja dengan maksimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis sehingga untuk kedepannya polri dapat diharapkan memberikan pelayanan prima polri secara maksimal dan berdayaguna untuk masyarakat.

Tabel 1. Data Masyarakat yang Melapor Per Tahun 2021

SUMBER	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Masyarakat	6	6	6	10	6	12	5	24	13	14	19	7
LBH/LSM	1		3								1	
Advokat	2	5	5	3	2	1	12	10	6	4	6	4
Umum	3	5	6	5	4	4	9	11	6	12	5	5
PT/CV	1			1							1	1
LPKS		1										
Jumlah	13	17	20	19	12	17	26	45	25	30	32	17

Sumber : Satker Itwasda Polda Jabar, 2021

Tabel 2. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Satker Itwasda Polda Jabar Tahun 2018/2021

Keterangan	Tahun			
	2018	2019	2020	2021
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	78,10	79,29	75,7	70,7

Sumber : Satker Itwasda Polda Jabar, 2021

Berdasarkan dari tabel 2 diatas terlihat bahwa pada tahun 2021 indek kepuasan masyarakat mengalami penurunan menjadi sebesar 70,7% di bandingkan dengan tahun 2020 sebesar 75,7%. Hal ini disebabkan karna adanya ketidak puasan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelayanan

a. Pelayanan

Pelayanan (Service) menurut American Marketing Association dikutip oleh Cowell : 1998, dalam (Hardiansyah, 2018), ialah pelayanan pada dasarnya adalah merupakan manfaat atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak yang lainnya dan pada untuk hakikatnya tidak berwujud dan juga tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produk fisik.

Pelayanan menurut Lovelock : 2011, dalam (Hardiansyah, 2018), "Pelayanan ialah suatu produk yang tidak berwujud, hanya berlangsung sementara dan dialami atau dirasakan." yang artinya pelayanan suatu produk yang tidak memiliki wujud atau berbentuk sehingga tidak ada wujud yang terlihat, dan berlangsung hanya sebentar atau tidak bertahan lama, tetapi penerima layanan dapat mengalami dan merasakan. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menyiapkan dan membantu apa yang diinginkan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa Poerwadarminta 1995 dalam (Hardiansyah, 2018).

Berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik ialah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang harus sesuai dengan aturan dan undang undang untuk setiap warga masyarakat dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara untuk pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa untuk standar pelayanan, tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Hayat : 2019).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (Nuraeni, 2021) menjabarkan bahwa kualitas pelayanan ialah mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang di berikan apakah sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan jika menginginkan kepuasan dari masyarakat. Jika kualitas pelayanannya tidak mampu melampaui apa yang diinginkan pelanggan maka yang pasti tidak akan menciptakan kepuasan pelanggan/masyarakat. Untuk seluruh institusi yang bertugas dalam hal memberikan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti dalam hal prosedur yang sederhana agar pelayanannya dapat mudah dipahami dan efektif untuk masyarakat. Untuk menjalankan tugasnya, pemberi pelayanan juga harus menjalankan tugasnya dengan baik, agar pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut (Atep Adya Barata, 2003), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarsan hubungan kerja, serta polainsentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi, pola layanan penjualan, dan pola layanan dalam penyampaian.

Menurut (Vincent Gaspersz, 2011), terdapat faktor faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan
- 3) Pengalaman dari teman teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya

d. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah, 2018) bahwa dalam kualitas pelayanan bisa diukur melalui 5 dimensi ialah : Berwujud (Tangible) *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Emphati).

Dari masing masing dimensi tersebut mempunyai indikator sebagai berikut :

- 1) Tangible (Berwujud)
 - a. Penampilan petugas dalam hal melayani pelanggan
 - b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- 2) Reliability (Kehandalan)
 - a. Standar pelayanan yang jelas
 - b. Kemampuan petugas dalam memproses pelayanan
 - c. Kecermatan petugas melayani
- 3) Responsiveness (Ketanggapan)
 - a. Petugas melakukan pelayanan yang tepat
 - b. Petugas melakukan pelayanan cermat
 - c. Merespon keluhan pelanggan
- 4) Assurance (Jaminan)
 - a. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Emphaty (Empati)
- a. Petugas melayani dengan sikap yang santun/ramah
 - b. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
 - c. Petugas tidak diskriminatif

Kepuasan Masyarakat

a. Kepuasan Masyarakat

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) kata kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik atau memadai dan “facio” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat diperlukan penelitian untuk dapat membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan

Menurut maine dalam (nasution, 2004) memiliki berbagai definisi mengenai pelanggan ialah :

- 1) Pelanggan ialah seseorang yang tidak bergantung kepada kita, namun kita yang tergantung padanya.
- 2) Pelanggan ialah seseorang yang membawa kita pada apa keinginannya tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 3) Pelanggan ialah seseorang yang penting yang harus dihapuskan.

Menurut (nasution, 2004) pelanggan memiliki tiga definisi golongan dalam kualitas sistem modern, ialah :

- 1) Internal Pelanggan ialah seorang yang berada di dalam perusahaan dan juga memiliki pengaruh kepada performansi pekerjaan (perusahaan kita).
- 2) Antara pelanggan ialah seorang yang bertindak dalam berperan menjadi perantara, bukan menjadi pemakai produk akhir.
- 3) Eksternal pelanggan ialah pemakai dan pembeli ataupun pemakai produk akhir, yang bisa disebut dengan pelanggan nyata. Eksternal Pelanggan juga merupakan seorang yang membayarkan untuk memakai produk yang dihasilkan.

Menurut (Kotler dan armstrong, 2008) kepuasan konsumen ialah melihat sejauhmana tanggapan dari kinerja suatu produk yang memenuhi harapan pembeli. Jika suatu kinerja produk yang lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, seorang pembeli akan merasakan sangat puas ataupun gembira

Menurut (yमित, 2010) Kepuasan Konsumen merupakan evaluasi purna beli ataupun hasil dari evaluasi setelah membandingkan sesuatu yang dirasakan dengan harapan.

Kajian tentang Kepuasan Pelanggan yang dilakukan oleh Giese dan Cote (Tjiptono dan Chandra 2011), beliau mempunyai 20 definisi yang di acu pada riset kepuasan pelanggan selama 30 tahun, definisi tersebut memiliki berbagai variasi (bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain), dari kedua orang ahli ini mengemukakannya ada tiga hal komponen utamanya :

- 1) Kepuasan Pelanggan ialah respon (Kognitif atau Emosional)
- 2) Respon tersebut menyangkut suatu fokus (ekspektasi, pengalaman konsumsi, produk dan lainnya)
- 3) Respon terjadi pada suatu waktu tertentu (setelah pemilihan produk, setelah konsumsi ataupun dari pengalaman akumulatif dan lainnya)

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kualitas jasa memang sulit untuk dilakukan bagi pihak penyedia jasa karena pelayanan sendiri mempunyai karakteristik khas : Intangibility (tidak berwujud), Heterogeneity (keberagaman), Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dan Perishability (tidak bertahan lama)

Menurut Kolter dalam (nasution, 2005), memiliki 4 metode dalam tentang kepuasan pelanggan, ialah :

- 1) Sistem saran dan keluhan
Suatu perusahaan yang berorientasi kepada (Oriented Customer) memberikan kesempatan sebanyak banyaknya kepada para pelanggan untuk menyampaikan suatu kritik, saran, maupun keluhan mereka.
- 2) *Shopping Ghost* mempekerjakan orang-orang yang memiliki peranan sebagai pelanggan ataupun pembeli potensial dari produk perusahaan dan pesaing dengan dasar dari pengalamannya mereka untuk membeli suatu produk tersebut. Dan setelah itu melaporkan hal tersebut yang berkaitan dengan kelemahan dan kekurangan produk menilai dan mengamati cara penanganan yang lebih baik.
- 3) *Analysis Lost Customer* berusaha untuk menghubungi para pelanggan perusahaan yang sudah berhenti membeli ataupun beralih ke perusahaan. Perusahaan mencoba mengamati apa penyebab pelanggan tersebut bisa pindah ke suatu produk ataupun jasa lain.
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan. Survei dari perusahaan pasti mendapatkan tanggapan dan juga umpan balik yang secara langsung dari seorang pelanggan dan juga sekaligus memberi tanda positif yakni perusahaan tersebut memberi perhatian kepada pelanggan. Dalam kepuasan dapat diukur melalui berbagai macam cara metode ini, dengan cara sebagai berikut :
 - a) *Satisfaction Directly Reported* berbagai cara pengukuran dengan mengukur secara langsung dengan menanyakan pertanyaan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
 - b) *Dissatisfaction Derived* mengajukan pertanyaan yang menyangkut beberapa hal utama, yaitu besar harapannya terhadap pelanggan mengenai suatu atribut tertentu dan merasakan besarnya kinerja yang dirasakan mereka.
 - c) *Analysis Problem* meminta para pelanggannya untuk dimintai ungkapan masalah yang ada kaitannya dengan suatu produk ataupun jasa dan juga dimintai untuk memberikan saran perbaikan.
 - d) *Analysis Performance Importance* para pelanggan atau juga responden dimintai untuk memberikan nilai tingkatan kepentingan dan juga tingkatan kinerja suatu perusahaan dari masing-masing atribut maupun elemen.

Menurut (Rahmayanty, 2018) Indikator memiliki berbagai macam (IKM) ialah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 4) Kemampuan pelayanan
- 5) Kecepatan Pelayanan
- 6) Kedisiplinan petugas
- 7) Kejelasan petugas

c. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor yang mendorong pelanggan menjadi puas dalam (Irwan, 2007) ialah :

- a) **Kualitas Produk** Pelanggan membeli atau menggunakan jasa produk dengan memiliki kualitas produk yang baik pelanggan tersebut akan merasakan kepuasan tersendiri atas produk atau pun jasa yang dia gunakan.
- b) **Harga** kebanyakan dengan harga yang murah merupakan inti kepuasan yang sangat penting, meskipun dalam suatu harga tidak bisa menjamin suatu produk tersebut mempunyai kualitas yang baik.
- c) **Kualitas Jasa** akan merasa puas jika para pelanggan mendapati service jasa yang baik dan sesuai yang di harapkan dari si pelayan perusahaan tersebut.
- d) **Factor Emosional** kepuasan bukan dilihat dari segi kualitas produknya, akan tetapi harga diri maupun nilai sosial bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan terhadap produk yang perusahaan tersebut miliki.
- e) **Kemudahan dan Biaya** untuk memperoleh suatu produk dan kenyamanan jasa maupun efisien untuk mendapatkan produk dan jasa serta dengan mudahnya akan mendapati jasa produk dengan memberikan nilai tersendiri untuk kepuasan pelanggan.

Suatu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut (Nasution, 2601) ialah suatu keinginan dan kebutuhan, dari pengalaman yang pernah dirasakan, informasi dari teman yang merasakan pengalaman dan juga berkomunikasi menggunakan iklan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggan, ialah :

- 1) Kualitas Produknya. Dari hasil evaluasi seorang pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mereka memberikan produk yang digunakan berkualitas kepada pelanggan.
- 2) Harga Produk. Kualitas produk yang memiliki kualitas yang sama dengan produk jasa lainnya, akan tetapi ditetapkannya harga suatu produk yang lebih murah bisa memberikan hasil nilai yang lebih baik kepada pelanggan.
- 3) Kualitas Pelayanan. Dalam suatu industri, merupakan sesuatu yang mutlak memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan pelanggan agar mendapatkan kepuasan dari pelanggan
- 4) Biaya. Seorang pelanggan tidak harus mendapatkan suatu biaya tambahan dari suatu produk atau jasa yang mereka gunakan.

Hasil dari penelitian yang sebelumnya, penelitian yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat baik yang ada di jurnal sebagai berikut :

- a) darwis, dkk (2017)

Dengan judul penelitiannya “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata”. Dalam jurnal tersebut variabel indikator yang dia gunakan dalam penelitian tersebut ialah tangible, responsiveness, reliability, empathy dan juga assurance. Berdasarkan indikator tersebut yang digunakannya untuk variabel kepuasan masyarakat ialah keterpakaian, merekomendasikan dan juga senang. Dari hasil penelitiannya bisa dilihat bahwa setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam perum damri menjadi sebagai operator bus rapid transit (BRT) Maminasata mendapatkan nilai mencapai 75,51 para pelanggan merasakan kepuasan karna pelayanan bus rapid transit maminasata, hal tersebut dapat dilihat dari nilai kepuasannya mencapai 80,27 dan juga kemudian dilihat dari hasil uji korelasi product moment dengan nilai signifikan 5%, bisa diartikan bahwa adanya suatu hubungan kuat di antara kualitas dalam pelayanan kepada kepuasan pelanggan pengguna jasa bus rapid transit maminasata dengan mencapai nilai 0,606.

- b) Siti anisa (2018)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa helvetia”. Dalam hasil pengamatan penelitian ini ditunjukkannya secara parsial pertama variabel keandalan, daya tanggap, bukti fisik dan juga perhatian dapat berpengaruh terhadap signifikan variabel kepuasan masyarakat. Untuk parsial kedua

variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh kepada signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk parsial ketiga bahwa variabel independen dapat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat

3. Metode Penelitian

Menurut (Sugiono, 2012) Pada dasarnya metode penelitian adalah cara yang ilmiah agar dapat data dengan tujuan dan kegunaan suatu tertentu dengan objektif. Dalam metode ini menggunakan penelitian dengan cara deskriptif analisis melalui pendekatan kuantitatif.

Populasi, Karakteristik Responden, Teknik Sampling Dan Sampel

Populasi

Dalam penelitian ini untuk populasi yang digunakan adalah personil dan juga masyarakat pengaduan 1 tahun terakhir disatker Itwasda polda jabar yang berjumlah 329 orang. Berdasarkan populasi yang berjumlah 329 orang disatker Itwasda polda jabar di buat tabel, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. Data Populasi

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Personil	56
2.	Masyarakat Pengadu 1 tahun terakhir	273
Jumlah		329

Sumber : Subbag Umum Kepegawaian 2021

Sampel dan Teknik Sampling

Cara mendapatkan dan mengetahui besarnya ukuran sampel dengan menggunakan cara rumus dari Solvin (Tarjono 2019 : 141-142) ialah dibawah ini :

$$n = N / (1 + Ne)^2$$

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

e = kesalahan sampling yang bisa dapat dimaklumi (misalnya : 2% -10%) dengan menggunakan cara diatas, dan dengan mengambil e =10% sehingga dapat dihitung besarnya ukuran sampel tersebut dengan perhitungan di bawah ini :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{329}{1 + (329)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{329}{11,67} = 28,19 = 28 \text{ (Dibulatkan)}$$

Dari hasil perhitungan tersebut di atas, ukuran sampel yang akan digunakan sebanyak 28 orang personil maupun masyarakat pengaduan 1 tahun terakhir dalam penelitian yang akan dilakukan ini di satker itwasda polda jabar.

Karakteristik Responden

Tabel 4. Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki laki	15
2.	Perempuan	13
Jumlah		28

Operasional Variabel

Berdasarkan judul penelitian “Analisis tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan pada Satker Itwasda Polda Jabar” ada dua faktor variabel, dengan masing masing Variabel x dan Variabel y ialah :

Tabel 5. Operasionalisasi Variabel X (Kualitas Pelayanan)

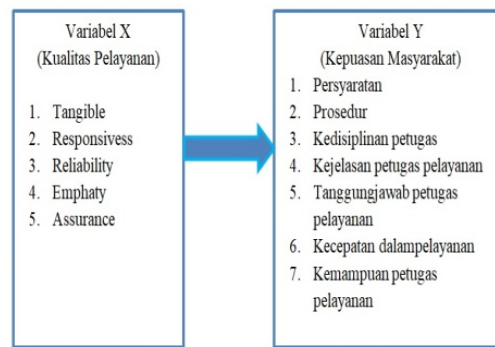
Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (Berwujud)	1. Penampilan Petugas	1
		2. Kedisiplinan Petugas	2
	Reliability (Kehandalan)	1. Standar Pelayanan Jelas	3
		2. Kemampuan Petugas	4
		3. Kecermatan Petugas	5
	Responsiviness (Ketanggapan)	1. Pelayan melakukan dengan tepat	6
		2. Pelayan melakukan dengan cermat	7
		3. Merespon adanya keluhan	8
	Assurance (Jaminan)	1. Jaminan Legalitas	9
		2. Jaminan tepat Waktu	10
		3. Jaminan Kepastian Biaya	11
	Emphaty (Empati)	1. Sikap Yang Santun/Ramah	12
		2. Menghargai setiap Pelanggan	13
		3. Petugas tidak Diksriminatif	14

Tabel 6. Operasionalisasi Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir
Kepuasan Masyarakat (Y)	Prosedur Pelayanan	1. Dapat Dipahami	1
		2. Mudah	2
	Persyaratan Pelayanan	1. Teknik Pelayanan	3
		2. Tidak Mempersulit	4
	Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Tugas Yang Sesuai	5
		2. Amanah Dalam Bertugas	6
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	1. Waktu Kerja	7
		2. Waktu Pelayanan	8
	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1. Konsisten dalam Bertugas	9
		2. Bekerja Tuntas	10
	Kemampuan Petugas Pelayanan	1. Terampil	11
		2. Efisiensi Waktu	12
	Kecepatan Pelayanan	1. Sesuai SOP	13
		2. Sesuai Aturan Kantor	14

Model Penelitian

Adapun model dari penelitian ini yang adakaitannya dengan Variabel didalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Nazir, 2009) bahwa, “data yang dikumpulkan ialah merupakan sesuatu pengadaan proses data primer untuk kebutuhan penelitian juga terstandar untuk memperoleh data yang diperlukan”. Didalam penelitian ini, diperolehnya data dari sumber sumber sebagai berikut :

Studi Pustaka

Merupakan data yang dikumpulkan dengan mempelajari literatur, dari dokumen dokumen serta juga laporan laporan yang ada hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengaduan masyarakat di kantor kepolisian daerah jawa barat.

Studi Lapangan

Merupakan data yang dikumpulkan dengan cara melakukan pencarian untuk memperoleh data secara langsung, dengan cara dibawah ini :

a. Observasi

Merupakan suatu proses yang digunakan penulis untuk meneliti dengan cara melakukan pemantauan secara langsung terhadap tempat penelitian yang akan diteliti.

b. Wawancara

Merupakan proses menanyai untuk mendapatkan jawaban informasi untuk memperoleh data yang diperoleh melalui angket.

c. Dokumentasi

ialah merupakan proses pengumpulan data dengan dengan menghimpun dan mencatat data dan informasi yang beradapada objek penelitian dalam bentuk tulisan dan gambar yang berkaitan dengan objek penelitian.

d. Kuisioner

Merupakan proses meminta jawaban atas pertanyaan tertulis yang disertai dengan jawaban untuk dibagikan kepada penerima responden.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan disatker Itwasda Polda Jabar yang beralamatkan di jalan Soekarno Hatta No. 748 Cimenerang Kec. Gede Bage Kota Bandung Jawa barat 40613.

4. Hasil Dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Responden ialah merupakan suatu objek populasi untuk dijadikan bahan sebagai penelitian, dalam hal ini masyarakat. Responden penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan hasil penelitian mengenai tingkatan kepuasan masyarakat atas diberikannya

pelayanan yang masyarakat adukan pada pada sarker itwasda polda jabar, dengan sampel responden sejumlah 28 orang. Dengan kriteria responden sebagai berikut :

Tabel 7. Kriteria Nilai Keterampilan

No.	Rata Rata	Predikat	Keterangan
1.	0 – 28	D	Tidak baik/Tidak puas
2.	29 – 57	C	Kurang baik/Kurang puas
3.	58 – 84	B	Baik/Puas
4.	85 – 112	A	Sangat Baik/Sangat Puas

Tabel 8. Kriteria Nilai Skor Keterampilan

No.	Rata Rata	Predikat	Keterangan
1.	0 – 392	D	Tidak baik/Tidak puas
2.	392 – 784	C	Kurang baik/Kurang puas
3.	785 – 1176	B	Baik / Puas
4.	1177 – 1568	A	Sangat Baik / Sangat Puas

Tabel 9. Karakteristik Responden dari Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki laki	15
2.	Perempuan	13
Jumlah		28

Sumber ; Data Kuesioner

Tabel 10. Karakteristik Responden dari Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	15 – 25 Tahun	9
2.	25 – 35 Tahun	16
3.	35 – 45 Tahun	2
4.	45 – 55 Tahun	1
Jumlah		28

Sumber : Data Kuesioner

Tabel 11. Karakteristik Responden dari Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Pelajar	2
2.	Mahasiswa/i	7
3.	Karyawan	5
4.	Wirausaha	11
5.	Ibu Rumah Tangga	2
6.	ASN	1
Jumlah		28

Sumber : Data Kuesioner

Tanggapan Responden Uji Instrumen

Bertujuan supaya bisa mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat disatker itwasda polda jabar, penelitian ini terdiri dari dua

variabel, yakni variabel x kualitas pelayanan yang terdiri mempunyai 14 pernyataan dan variabel y kepuasan masyarakat juga terdiri dari 14 pernyataan kepada 28 responden.

Validitas Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini menggunakan Alpha 5% 0,05 yang mendapat nilai R tabel 0,3172. Untuk hasil validitas kami menganalisis dan dapat dilihat dari tabel di bawah ini, sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil Uji Validasi Variabel X

No.	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan	Varians
Px1	0,485035	0,3172	Valid	0,395503
Px2	,0344014	0,3172	Valid	0,513228
Px3	0,37607	0,3172	Valid	0,480159
Px4	0,409206	0,3172	Valid	0,300265
Px5	0,442295	0,3172	Valid	0,554233
Px6	0,556143	0,3172	Valid	0,522487
Px7	0,397165	0,3172	Valid	0,730159
Px8	0,648633	0,3172	Valid	0,765873
Px9	0,38285	0,3172	Valid	0,776455
Px10	0,344014	0,3172	Valid	0,513228
Px11	0,565574	0,3172	Valid	0,386243
Px12	0,315435	0,3172	Valid	0,693122
Px13	0,489306	0,3172	Valid	0,702381
Px14	0,359146	0,3172	Valid	0,702381

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Hasil Uji Validasi dari tabel 4.6 diatas ini, semua pernyataan untuk variabel X kualitas pelayanan dinyatakan adalah Valid. Dengan dinyatakan menghitung dari hasil penghitungan R hitung mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai pada r tabel.

Reliabilitas Kualitas Pelayanan dalam Penelitian $df = (N - 2)$

- a) 0,8 – 1.00 = Reliabilitas yang baik
- b) 0,6 – 0,799 = Reliabilitas yang diterima
- c) Kurang dari 0,6 = Reliabilitas tidak baik

Hasil analisa Reliabilitas :

$$= (N/N - 1) * (1 - \text{Jmlh Var} / \text{Total Var})$$

$$= (14/13) * (1 - 8,035714/21,00926)$$

$$= \mathbf{0,665017}$$

Hasil uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Tabel 13. Statistics Reliability

Cronbach Alpha	NPernyataan
0,665017	14

Berdasarkan hasil pengujian ini diketahui nilai Cronbach Alpha menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas **0,665017** dari **14** item Variabel. Artinya nilai reliabilitas 0,665017 adalah nilai reliabilitas diterima, sehingga kuesioner ini dinyatakan konsisten (*Reliable*).

Tabel 14. Hasil uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

No.	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan	Varians
Py1	0,450263	0,3172	Valid	0,571429
Py2	0,425282	0,3172	Valid	0,924603
Py3	0,389917	0,3172	Valid	0,998677
Py4	0,455826	0,3172	Valid	0,480159
Py5	0,39134	0,3172	Valid	0,702381
Py6	0,356674	0,3172	Valid	0,543651
Py7	0,369139	0,3172	Valid	0,756614
Py8	0,316264	0,3172	Valid	0,469577
Py9	0,644065	0,3172	Valid	0,571429
Py10	0,385462	0,3172	Valid	1,146825
Py11	0,364885	0,3172	Valid	0,719577
Py12	0,416262	0,3172	Valid	0,321429
Py13	0,369954	0,3172	Valid	1,189153
Py14	0,416681	0,3172	Valid	0,793651

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Hasil Uji Validitas ditabel 4.7 diatas, dinyatakan semua pernyataan untuk Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah Valid. Dengan dinyatakan hasil dari dihitungnya R hitung memiliki nilai yang lebih besar dengan hasil nilai r tabel.

Reliabilitas Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini $df = (N - 2)$:

- 0,8 – 1.00 = Reliabilitas yang baik
- 0,6 – 0,799 = Reliabilitas yang diterima
- Kurang dari 0,6 = Reliabilitas tidak baik

Hasil Analisis Reliabilitas :

$$= (N/N - 1) * (1 - \text{Jmlh Var/Total Var})$$

$$= (14/13) * (1 - 10,18915/23,07275)$$

$$= \mathbf{0,601343}$$

Hasil uji Reliability Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Tabel 15. Statistics Reliability

Cronbach Alpha	N Pernyataan
0,601343	14

Berdasarkan hasil pengujian ini diketahui nilai Cronbach Alpha menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas **0,601343** dari **14** item pernyataan, artinya nilai reliabilitas 0,601343 adalah nilai reliabilitas diterima, sehingga kuesioner ini dinyatakan konsisten (*Reliable*).

Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan 5 dimensi dan 14 pernyataan, maka peneliti akan mendeskripsikan pada tabel dibawah ini untuk menerangkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner penelitian yang dijawab oleh 28 responden masyarakat dan personel itwasda polda jabar. Pernyataan Kualitas Pelayanan memiliki 14 item dengan 4 pilihan jawaban Berikut dibawah ini :

Tabel 16. Hasil Responden Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No.	Pertanyaan Responden	Jawaban				Skor	Predikat	Ket.
		SB	B	KB	TB			
1	Px1	13	13	2	0	95	A	Sangat Baik
2	Px2	8	14	6	0	86	A	Sangat Baik
3	Px3	0	7	15	6	57	C	Kurang Baik
4	Px4	0	1	17	10	47	C	Kurang Baik
5	Px5	0	7	13	8	55	C	Kurang Baik
6	Px6	4	16	7	1	78	B	Baik
7	Px7	5	12	9	2	76	B	Baik
8	Px8	7	13	6	2	81	B	Baik
9	Px9	8	13	5	2	83	B	Baik
10	Px10	0	8	14	6	58	B	Baik
11	Px11	0	12	14	2	66	B	Baik
12	Px12	2	7	14	5	62	B	Baik
13	Px13	3	12	10	3	71	B	Baik
14	Px14	1	7	12	8	57	C	Kurang Baik
Jumlah						972	B	Baik

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Dilihat dari tabel 4.8 diatas ini, kita dapat melihat dari seluruh tanggapan responden terhadap indikator variabel X yang menjadi tolak ukur Kualitas Pelayanan, dengan menghasilkan nilai total skor **972** dari **14** item pernyataan, yang artinya Variabel X Kualitas Pelayanan disatker itwasda polda jabar terbilang Baik dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan Responden terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Dari tanggapan Responden tersebut kepada Variabel Y dengan berdasarkan dari 7 dimensi dan 14 pernyataan, peneliti akan mendeskripsikan hasil jawaban responden terhadap kuesioner penelitian yang dijawab oleh responden masyarakat dan personel itwasda polda jabar. Hasil tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel 17. Hasil Responden Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

No.	Pernyataan Responden	Jawaban				Skor	Predikat	Ket.
		SP	P	KP	TP			
1	Py1	1	7	15	5	60	B	Puas
2	Py2	2	7	9	10	57	C	Kurang Puas
3	Py3	5	10	8	5	71	B	Puas
4	Py4	1	3	18	6	55	C	Kurang Puas
5	Py5	3	12	10	3	71	B	Puas
6	Py6	0	9	13	6	59	B	Puas
7	Py7	4	13	8	3	74	B	Puas
8	Py8	0	8	15	5	59	B	Puas
9	Py9	1	7	15	5	60	B	Puas
10	Py10	5	12	4	7	71	B	Puas
11	Py11	1	9	11	7	60	B	Puas
12	Py12	0	1	15	12	45	C	Kurang Puas
13	Py13	5	7	8	8	65	B	Puas
14	Py14	1	10	9	8	57	C	Kurang Puas
Jumlah						864	B	Puas

Sumber : Olahan Data Responden

Dilihat dari tabel 4.9 di atas ini, kita dapat melihat seluruh tanggapan Responden kepada indikator Variabel Y yang menjadi tolak ukur untuk Kepuasan Masyarakat dengan

menghasilkan nilai skor **864** dari **14** item pernyataan, yang artinya rata rata masyarakat Puas terhadap pelayanan yang diberikan Satker Itwasda Polda Jabar.

Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan kepada Kepuasan Masyarakat

Adanya pengaruh dari kualitas pelayanan kepada kepuasan masyarakat disatker itwasda polda jabar sebagaimana telah ditetapkan oleh peneliti pada hipotesis berikut ini :

Ho : Kualitas pelayanan tidak adanya pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat disatkeritwasda polda jabar

Untuk dapat mengetahui pengaruh dari hasil Variabel x kepada Variabel y dalam penelitian ini menggunakan rumus Regresi Linear dengan rumus sebagai berikut ini :

$$a = \frac{(\sum Yi)(\sum Xi^2) - (\sum Xi)(\sum Xi Yi)}{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

$$= \frac{(867)(34.377) - (973)(30.361)}{28 * 34.377 - (973)^2}$$

$$= \frac{263.606}{15.827} = 16.655$$

$$b = \frac{n \sum Xi Yi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

$$= \frac{28 * 30.361 - (973)(867)}{28 * 34.377 - (973)^2}$$

$$= \frac{6.517}{15.827} = 0,412$$

$$Y = a + b x$$

$$a = 16.655$$

$$b = 0,412$$

$$\text{Maka : } y = 16.655 + 0,412x$$

- Menghitung jumlah Kuadrat X Y :

$$JK \sum Xi Yi = \sum Xi Yi - \frac{\sum Xi * \sum Yi}{N} = 30.361 - \frac{973 * 867}{28} = 232,75$$

- Menghitung jumlah Kuadrat Total :

$$JK Y = \sum Yi^2 - \frac{(\sum Yi)^2}{N} = 27.469 - \frac{(867)^2}{28} = 622,96$$

- Menghitung jumlah Kuadrat Regresi :

$$JK \text{ reg} = b (JK \sum Xi Yi) = 0,412 * (232,75) = 95,89$$

- Menghitung jumlah Kuadrat Residu :

$$JK \text{ res} = JK Y - JK \text{ reg} = 622,96 - 95,89 = 527,07$$

- Menghitung F_{hitung} :

$$F_{hitung} = \frac{JK \text{ reg}/K}{JK \text{ res}/(N - K - 1)} = \frac{95,89/1}{527,07/(28 - 1 - 1)} = 4,730$$

- Menghitung F_{tabel} :

Mengambil dari Presentase Distribusi F dengan titik Probabilita 0,05

Vartikal Tabel

$$df2 = N2 = n - K$$

$df2 = N2 = 26$

Tabel Horizontal

$df1 = N1 = K - 1$

$df1 = N1 = 1$

$F_{Tabel} = 4,23$

$F_{Hitung} = 4,730$

$H_a : F_{Hitung} \geq F_{tabel}$

$H_o : F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas F hitung 4,730 dan F tabel 4,23. F hitung memiliki nilai yang lebih besar dari pada F tabel bisa artinya bahwa variabel x berpengaruh kepada variabel y.

Untuk dapat mengetahui berapa besarnya hubungan yang ada antara variabel x dengan variabel y, peneliti akan menganalisis perhitungan menggunakan rumus Pearson Product Moment sebagai berikut ini :

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

$$= \frac{28 * 30.361 - (973)(867)}{\sqrt{[28 * 34.377 - (973)^2][28 * 27.469 - (867)^2]}}$$

$$= \frac{6.517}{\sqrt{276.070.361}} = 0,393$$

Tabel 18. Interpretasi Koefisien hasil Nilai r

Koefisien Interval	Tingkatan Hubungan
0,900 - 1,000	Hubungan Sangat Kuat
0,600 - 0,899	Hubungan Kuat
0,300 - 0,599	Cukup
0,00 - 0,299	Hubungan Rendah

Adanya hubungan diantara variabel x terhadap variabel y disatker Itwasda polda jabar yang telah peneliti menganalisis dengan menggunakan rumus perason Product Moment dengan Jumlah hasil **0,393** yang artinya Variabel X Cukup berpengaruh kepada Variabel Y. Dan untuk mengetahui cara menghitung seberapa besarnya pengaruh variabel x kepada variabel y disatker Itwasda polda jabar dengan perhitungan menggunakan rumus **Koefisien Determinasi (r_{xy})²**.

$KD = (0,393)^2 \times 100\% = 15,44\%$

Hasil pengaruh Variabel X dengan Variabel Y disatker Itwasda polda jabar adalah sebesar 15,44%. Nilai pengaruh ini dikategorikan cukup mempengaruhi. Maka pengaruh Variabel lain yang tidak diteliti tetapi berpengaruh kepada kepuasan masyarakat disatker Itwasda sebesar :

$100\% - 15,44\% = 84,56\%$

Sehingga Hipotesis penelitian yang dikemukakan yaitu “ **Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Satker Itwasda Polda Jabar Adanya** ” dapat Di Terima.

Mengenai hasil dari penelitian ini bisa dijabarkan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Satker Itwasda Polda Jawa Barat berkatagori baik / dikatakan pelanggan puas atas pelayanan yang diterima. Dengan ditunjukkannya dari tiap masing masing variabel x dan variabel y dengan tiap masing masingnya ada 14 ungsur pernyataan, Variabel X dengan total skor 972 berkatagori Puas dan Variabel Y total skor 864 berkatagori puas, yang artinya mutu

kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di satker Itwasda Polda Jabar terbilang pelayanannya baik/puas.

5. Penutup

Kesimpulan

Mengenai hasil dari kesimpulan dan saran ini kami sudah memperoleh dari hasil menganalisis dan meneliti pada penelitian yang telah dilakukan dari observasi sebelumnya

1. Tingkatan kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Satker Itwasda Polda Jabar dikatakan pelanggan puas atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.
2. Berdasarkan tabel 1.1 dari perbandingan tingkatan kepuasan masyarakat pada tahun 2021 ialah hanya sebesar 70,7% mengalami penurunan sebesar 5%, dari tahun 2020 tingkatan kepuasan masyarakatnya sebesar 75,7%. Hal ini disebabkan karena adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Dari data yang kami teliti dapat dilihat pengaruh Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) memberikan pengaruh sebesar 15,44% terhadap tingkatan kepuasan masyarakat yang mengadu kepada Satker Itwasda Polda Jabar.

Saran

1. Sebaiknya disediakan sistem komputerisasi antrian untuk nomer layanan pengaduan sehingga pengaduan masyarakat teratur melalui nomor antrian yang tersedia.
2. Disediakkannya kotak kepuasan pelanggan/masyarakat dikantor sebagai pemantauan secara berkelanjutan terhadap perkembangan kualitas pelayanan masyarakat yang sudah mengadu di Satker Itwasda Polda Jabar.
3. Selalu menganalisis hasil dari masyarakat yang mengisi <https://s.id/kuesioneritwasda> sebagai perbandingan tingkat pelayanan di Satker Itwasda Polda Jabar untuk kedepannya.

Daftar Pustaka

- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194-212.
- Machmud, M. (2016). Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah. *Research Report*.
- Putra, Henry Restu, Yusuf Pebrianto, and Tiris Sudrartono, (2022). Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.
- Setiawati, B. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kepolisian Resort Balangan. *Jurnal PubBis*, 6(1), 74-85.
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018