

# **Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam**

---

---

**Danil Padila<sup>1</sup>, Nisma Aprini<sup>2</sup>, Darmin<sup>3</sup>**

Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen Universitas Serelo Lahat

Email : danilpadila01@gmail.com, nisma.aprini@gmail.com, darmin121965@gamil.com

## **Abstract**

*This study aims to examine the influence of officer competence, facilities and infrastructure, service procedures, service time, and cost transparency on public satisfaction with SKCK (Police Clearance Certificate) services at Pagar Alam Police Resort. The research employed a quantitative approach using a survey method, in which data were collected through questionnaires distributed to members of the public who accessed SKCK services. Prior to analysis, the data were tested for quality through validity and reliability tests, as well as classical assumption tests consisting of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The data were then analyzed using descriptive and inferential statistical analysis, including multiple linear regression, partial tests (t-test), simultaneous tests (F-test), and the coefficient of determination. The results indicate that officer competence, service procedures, and cost transparency have a positive and significant effect on public satisfaction. Meanwhile, facilities and infrastructure as well as service time show a strong correlation with other service variables and were therefore excluded from the final regression model to avoid multicollinearity. Simultaneously, the variables included in the final model significantly influence public satisfaction with SKCK services at Pagar Alam Police Resort. This study is expected to provide practical input for improving the quality of SKCK services in order to enhance professionalism, transparency, and public satisfaction.*

**Keywords:** *Officer Competence, Service Procedures, Cost Transparency, Public Satisfaction, SKCK Services*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi petugas, sarana prasarana, prosedur layanan, waktu pelayanan, dan transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang mengurus pelayanan SKCK sebagai responden. Data yang diperoleh diuji kualitasnya melalui uji validitas dan uji reliabilitas, serta diuji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan metode regresi linear berganda, yang dilengkapi dengan uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas, prosedur layanan, dan transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, sarana prasarana dan waktu pelayanan menunjukkan keterkaitan yang sangat kuat dengan variabel pelayanan lainnya, sehingga dalam model regresi akhir tidak dimasukkan untuk menghindari terjadinya multikolinearitas. Secara simultan, variabel yang digunakan dalam model akhir terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam agar semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci** : *Kompetensi Petugas, Prosedur Layanan, Transparansi Biaya, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan SKCK.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), pelayanan publik yang berkualitas akan tercermin dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks birokrasi Indonesia, pelayanan publik memiliki posisi strategis karena menjadi indikator utama keberhasilan reformasi administrasi negara. Pemerintah melalui berbagai regulasi menekankan pentingnya pelayanan publik yang transparan, profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu institusi pemerintah memiliki tugas utama menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang memiliki nilai strategis adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

SKCK dibutuhkan masyarakat untuk berbagai kepentingan administratif, seperti melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, mengurus izin, atau persyaratan administratif lainnya. Hal ini menjadikan SKCK sebagai salah satu produk pelayanan Polri yang paling sering diakses masyarakat. Regulasi yang mengatur penerbitan SKCK antara lain Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Polri, dan Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK. Regulasi tersebut menetapkan standar pelayanan yang jelas, meliputi kompetensi petugas, penyediaan sarana prasarana, prosedur layanan, ketepatan waktu, serta transparansi biaya. Standar ini dimaksudkan agar pelayanan SKCK dapat dilakukan secara cepat, mudah, murah, transparan, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan SKCK, khususnya di Polres Pagar Alam. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain lamanya waktu pelayanan, kurang memadainya fasilitas ruang tunggu dan peralatan pelayanan, prosedur yang dianggap berbelit, hingga keraguan terhadap transparansi biaya administrasi. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas pelayanan di lapangan. Jika kondisi ini dibiarkan, maka akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri.

Menurut Kotler (2000), kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi atas perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Apabila pelayanan SKCK sesuai atau melampaui harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan jauh di bawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa. Oleh karena itu, penting bagi Polres Pagar Alam untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil inventarisasi, kondisi sarana dan prasarana pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam dapat dikategorikan relatif memadai. Ketersediaan fasilitas utama, seperti meja pelayanan, kursi, komputer, dan printer, telah mendukung kelancaran proses administrasi secara optimal. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan masyarakat. Hal ini mencakup penambahan jumlah kursi tunggu, penyediaan ruang tunggu berpendingin udara, serta penggunaan papan informasi digital sebagai media komunikasi pelayanan. Peningkatan fasilitas tersebut menjadi penting mengingat tingginya jumlah pemohon SKCK setiap tahunnya, sehingga keberadaan sarana yang memadai, nyaman, dan transparan akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai standar modern.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, dan Transparansi Biaya terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.”**

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
2. Apakah ada pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
3. Apakah ada pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
4. Apakah ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
5. Apakah ada pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polri.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
2. Untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
3. Untuk menganalisis pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
4. Untuk menganalisis pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
5. Untuk menganalisis pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam
6. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

### **Kajian Pustaka**

#### **Pengertian Kompetensi Petugas**

Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki oleh individu yang berhubungan langsung dengan kinerja

efektif dalam suatu pekerjaan. Menurut Wibowo (2016:86), kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang tampak dalam bentuk pengetahuan, keterampilan, serta sikap dalam melaksanakan pekerjaan. Senada dengan itu, Sutrisno (2017:202) menyatakan bahwa kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang ditunjukkan melalui kinerja nyata di lapangan. Rivai (2015:161) menjelaskan bahwa kompetensi petugas tidak hanya sekadar keahlian teknis, tetapi juga mencakup integritas, tanggung jawab, serta kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat.

### **Pengertian Sarana dan Prasarana**

Menurut Moenir (2002:119), sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama suatu proses. Menurut Tjiptono (2016:76), sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah proses pelayanan, meningkatkan kenyamanan masyarakat, serta mempercepat pencapaian hasil. Hal ini sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2014:93) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang baik akan memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menekankan bahwa dalam konsep kualitas pelayanan, bukti fisik atau tangible menjadi salah satu dimensi utama yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

### **Pengertian Prosedur Layanan**

Menurut Dwiyanto (2006:51), pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Menurut Moenir (2006:45), prosedur yang efektif adalah prosedur yang tidak berbelit-belit, transparan, dan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh. Tjiptono (2016:45) juga menekankan bahwa kemudahan prosedur akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena masyarakat merasa terbantu dan tidak dipersulit.

Griffin (2004:19) menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang baik adalah yang

mampu memberikan kepastian waktu, langkah, dan hasil kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap lembaga penyedia layanan.

### **Pengertian Waktu Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2016:78), kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan merupakan bentuk nyata dari efisiensi pelayanan yang akan sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Moenir (2006:123) menyatakan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Semakin cepat dan tepat waktu pelayanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam model SERVQUAL juga menegaskan bahwa responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yang ditunjukkan melalui kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat.

### **Pengertian Transparansi Biaya**

Menurut Mardiasmo (2002:89), transparansi merupakan salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, di mana setiap biaya yang dikenakan kepada masyarakat harus jelas, terbuka, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Menurut Dwiyanto (2006:73), transparansi biaya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena masyarakat merasa diperlakukan dengan adil tanpa adanya pungutan liar. Sedangkan menurut Pasolong (2010:56), pelayanan publik yang transparan akan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang.

### **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2000:36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya. Oliver (1997:13) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi setelah menggunakan suatu produk atau jasa, di mana kepuasan tercapai jika kinerja

sesuai atau melebihi harapan. Tjiptono (2016:145) juga mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat yang puas akan cenderung memberikan kepercayaan dan dukungan.

## **Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada teori dan hasil penelitian terdahulu, namun masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengujian empiris. Hipotesis disusun untuk menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dalam suatu penelitian.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Diduga ada pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.
2. Diduga ada pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.
3. Diduga ada pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.
4. Diduga ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.
5. Diduga ada pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.
6. Diduga ada pengaruh kompetensi petugas, sarana dan prasarana, prosedur layanan, waktu pelayanan, dan transparansi biaya secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam.

## **Metodologi Penelitian**

### **Desain Penelitian**

Menurut Sukardi (2021:183), desain penelitian merupakan keseluruhan proses yang mencakup perencanaan hingga pelaksanaan penelitian, termasuk hubungan

antar variabel, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Desain penelitian yang baik memberikan gambaran yang jelas mengenai keterkaitan antar variabel serta metode pengukurannya. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kompetensi petugas, sarana dan prasarana, prosedur layanan, waktu pelayanan, dan transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam..

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Ghozali (2021 :48 ) teknik analisis data pada penelitian ini digunakan dua analisis statistik yaitu statistik deskriptif dan inferensial yang merupakan alat dan perhitungan statistik dan matematik dengan menggunakan bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

### **Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2022:188), uji validitas merupakan suatu langkah untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dapat mencerminkan variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Dalam penelitian ini, kriteria yang digunakan adalah apabila nilai  $r$  hitung lebih besar 0,263 maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai  $r$  hitung kurang dari 0,263 maka item pernyataan dinyatakan tidak valid dan tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### **Uji Reliabilitas**

Menurut Purbayu (2022:158), uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya (reliable) atau konsisten dalam mengukur suatu variabel. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang relatif sama meskipun diujikan pada waktu yang berbeda kepada subjek yang sama.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner yang telah dinyatakan valid melalui uji validitas sebelumnya. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar 0,600. Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,600, maka instrumen dianggap tidak reliabel sehingga tidak dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### **Uji Normalitas**

Menurut Sugiyono (2021:127), uji normalitas merupakan salah satu pengujian yang umum digunakan dalam analisis data, terutama dengan adanya bantuan program statistik. Penggunaan uji ini dinilai lebih praktis dan mampu mengurangi perbedaan penafsiran antar peneliti dibandingkan dengan uji normalitas yang menggunakan grafik.

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27.0 untuk melihat apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, sehingga dapat menentukan kelayakan penggunaan analisis statistik selanjutnya. .

### **Analisis Statistik**

#### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden terkait pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam. Selain disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, deskripsi data juga dapat dilihat melalui ukuran statistik seperti nilai minimum, maksimum, mean, standar deviasi, range, skewness, dan kurtosis. Analisis ini dilakukan pada variabel kompetensi petugas, sarana dan prasarana, prosedur layanan, waktu pelayanan, transparansi biaya, serta kepuasan masyarakat. Selain itu, pembuatan histogram digunakan untuk melihat pola distribusi serta kemiringan data.

#### **Analisis Statistik Inferensial**

Analisis statistik inferensial digunakan dengan tujuan untuk menarik kesimpulan

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

melalui pengujian hipotesis serta melakukan generalisasi berdasarkan data yang diperoleh. Adapun analisis yang digunakan meliputi uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### **Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan rumus: Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, dengan rumus :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Constanta

X<sub>1</sub> = Kompetensi petugas

X<sub>2</sub> = Sarana dan prasarana

X<sub>3</sub> = Prosedur layanan

X<sub>4</sub> = Waktu pelayanan

X<sub>5</sub> = Transparansi biaya

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = Koefisien Regresi

e = error term (kesalahan)

### **Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95%. Dalam penelitian ini, uji simultan dimaksudkan untuk melihat apakah kompetensi petugas, sarana prasarana, prosedur layanan, waktu pelayanan, dan transparansi biaya secara kolektif mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan SKCK di Polres Pagar Alam. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji simultan adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

Ho ditolak jika signifikan  $F < 0,05$  Ho diterima jika signifikan  $F > 0,05$

Ho:  $b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$

Ha :  $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$

### Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2021:136), uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (independent variable) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependent variable).

- a. Apabila nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel bebas yang diuji tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Apabila nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel bebas yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Terikat.

## Hasil Dan Pembahasan

### Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Variabel yang memengaruhi disebut sebagai variabel bebas (independen), sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut sebagai variabel terikat (dependen). Analisis regresi berganda dengan perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 4.12**

#### Uji Regresi Berganda Variabel

**Kompetensi Petugas (X<sub>1</sub>), Sarana dan Prasarana (X<sub>2</sub>), Prosedur Layanan (X<sub>3</sub>), Waktu Layanan (X<sub>4</sub>), Transparansi Biaya (X<sub>5</sub>) Dengan Kepuasan Masyarakat(Y)**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

1	(Constant)	.796	2.009
	Kompetensi Petugas	.110	.085
	Sarana dan Prasarana	.312	.092
	Prosedur Layanan	.252	.101
	Waktu Layanan	.177	.095
	Transparansi Biaya	.137	.087

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 27.0 tahun 2026

Hasil tabel di atas didapat persamaan regresi :

$$Y = 0,796 + 0,110 (X_1) + 0,312 (X_2) + 0,252 (X_3) + 0,177 (X_4) + 0,137 (X_5).$$

Nilai konstanta diperoleh sebesar 0,796, menyatakan bahwa tanpa adanya variabel Kompetensi Petugas (X1), Sarana dan Prasarana (X2), Prosedur Layanan (X3), Waktu Layanan (X4), dan Transparansi Biaya (X5) atau apabila variabel-variabel tersebut diabaikan, maka besarnya nilai variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,796. tanpa adanya variabel Pelatihan (X1), Pembagian Tugas (X2), Keterampilan Kerja (X3) dan Pengembangan Karier (X4) atau diabaikan maka besarnya nilai variabel Prestasi Kerja (Y) sebesar 0,815.

Nilai koefisien X1 sebesar 0,110, artinya Variabel Kompetensi Petugas (X1) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,110 satuan. Dengan demikian, besarnya pengaruh variabel Kompetensi Petugas (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 11,0%, sedangkan sisanya 89,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti sikap petugas, budaya organisasi, dan sistem pelayanan.

Nilai koefisien X3 sebesar 0,252, artinya apabila Prosedur Layanan (X3) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,252 satuan. Dengan demikian, besarnya pengaruh variabel Prosedur Layanan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 25,2%, sedangkan sisanya 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti kejelasan informasi dan kemudahan akses layanan.

Nilai koefisien X4 sebesar 0,177, artinya apabila Waktu Layanan (X4) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan

meningkat sebesar 0,177 satuan. Dengan demikian, besarnya pengaruh variabel Waktu Layanan (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 17,7%, sedangkan sisanya 82,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti jumlah pemohon dan kelancaran sistem jaringan.

Nilai koefisien X5 (b5) sebesar 0,137, artinya apabila Transparansi Biaya (X5) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,137 satuan. Dengan demikian, besarnya pengaruh variabel Transparansi Biaya (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 13,7%, sedangkan sisanya 86,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti kebijakan pelayanan dan pemahaman masyarakat.

### Uji Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji F, yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, uji F juga digunakan untuk menilai kelayakan model regresi yang digunakan. Dalam konteks penelitian ini, pengujian dilakukan untuk melihat apakah variabel Kompetensi Petugas, Sarana dan Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Layanan, serta Transparansi Biaya secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	814.534	5	162.907	90.198	.000 <sup>b</sup>
	Residual	90.305	50	1.806		
	Total	904.839	55			

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 24.0 tahun 2025

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel Kompetensi Petugas, Sarana dan Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Layanan, dan Transparansi Biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini terbukti, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat. Hasil perhitungan koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada **tabel berikut** :

**Tabel 4.14**

### Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 <sup>a</sup>	.900	.890	1.344

*Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 27.0 tahun 2026*

Hasil perhitungan tabel di atas diketahui Nilai koefisien determinasi sebesar 0,890, nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kompetensi Petugas (X1), Sarana dan Prasarana (X2), Prosedur Layanan (X3), Waktu Layanan (X4), dan Transparansi Biaya (X5) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,890 atau 89,0%, sedangkan sisanya sebesar 11,0% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian penulis seperti sikap petugas, kenyamanan lingkungan pelayanan, sistem informasi pelayanan, serta

faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, pengujian ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Adapun hasil pengujian parsial dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model			
		t	Sig.
1	(Constant)	.396	.693
	Kompetensi Petugas	1.287	.204
	Sarana dan Prasarana	3.382	.001
	Prosedur Layanan	2.505	.016
	Waktu Layanan	1.868	.068
	Transparansi Biaya	1.577	.121

Sumber : Data diolah dengan Program SPSS Versi 27.0 tahun 2026

Pengujian pengaruh variabel Kompetensi Petugas (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,204 > 0,05$  (nilai signifikansi lebih besar dari 0,05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti, sehingga Kompetensi Petugas (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengujian pengaruh variabel Sarana dan Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  (nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara Sarana dan Prasarana (X2)

terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengujian pengaruh variabel Prosedur Layanan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,016 < 0,05$  (nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara Prosedur Layanan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengujian pengaruh variabel Waktu Layanan (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,068 > 0,05$  (nilai signifikansi lebih besar dari 0,05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti, sehingga Waktu Layanan (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengujian pengaruh variabel Transparansi Biaya (X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan pengujian secara parsial diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,121 > 0,05$  (nilai signifikansi lebih besar dari 0,05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti, sehingga Transparansi Biaya (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Masyarakat**

Nilai koefisien regresi variabel Kompetensi Petugas (X1) sebesar 1,287 menunjukkan bahwa Kompetensi Petugas memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini berarti bahwa semakin baik kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, maka kecenderungan Kepuasan Masyarakat juga akan meningkat. Kompetensi yang dimaksud mencakup kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan. Namun demikian, berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), variabel Kompetensi Petugas (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,204 > 0,05$ . Dengan demikian  $H_o$  diterima dan

Ha ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya, meskipun memiliki arah pengaruh positif, kontribusi variabel ini belum cukup kuat secara statistik untuk mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan.

Secara teoritis, Spencer dan Spencer (2019) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dapat memengaruhi kinerja dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi petugas menjadi unsur penting untuk menjamin pelayanan yang profesional dan berkualitas. Petugas yang kompeten diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, bekerja secara efektif, serta menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat. Akan tetapi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pemohon SKCK atas nama Peni Astradewi, berpendidikan S2 dan bekerja sebagai PNS. Beliau menyampaikan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan mampu menjelaskan persyaratan dengan baik. Namun menurutnya, kepuasan pelayanan lebih dipengaruhi oleh kelancaran proses serta kejelasan alur pelayanan secara keseluruhan dibandingkan semata-mata oleh kemampuan individu petugas.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan secara komprehensif. Selama prosedur jelas, proses berjalan tertib, dan pelayanan tidak berbelit-belit, maka masyarakat tetap merasa puas meskipun interaksi dengan petugas relatif singkat. Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada kompetensi petugas, tetapi juga memerlukan dukungan sistem pelayanan yang baik.

### **Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat**

Nilai koefisien regresi variabel Sarana dan Prasarana ( $X_2$ ) sebesar 3,382 menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Hal ini berarti bahwa semakin baik sarana dan prasarana

yang tersedia dalam pelayanan, maka tingkat Kepuasan Masyarakat juga akan semakin meningkat. Sarana dan prasarana dalam konteks ini mencakup fasilitas ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), variabel Sarana dan Prasarana (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas fasilitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKCK.

Secara teoritis, Moenir (2020) menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan unsur penting dalam menunjang kelancaran pelayanan publik. Fasilitas yang memadai akan memberikan rasa nyaman, mempercepat proses pelayanan, serta membantu masyarakat dalam memperoleh layanan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh wawancara dengan salah satu pemohon SKCK atas nama Sastriana, lulusan D3 dan bekerja sebagai wiraswasta. Beliau menyampaikan bahwa kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan tempat duduk sangat memengaruhi penilaiannya terhadap pelayanan. Menurutnya, ketika fasilitas tertata rapi dan nyaman, proses menunggu terasa lebih kondusif sehingga pelayanan dinilai lebih memuaskan. Ia juga menambahkan bahwa fasilitas yang baik mencerminkan keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Sarana dan Prasarana merupakan faktor yang berperan penting dan signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi langkah strategis yang perlu diprioritaskan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Nilai koefisien regresi variabel Prosedur Layanan (X3) sebesar 2,505 menunjukkan bahwa Prosedur Layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini berarti bahwa semakin jelas, sederhana, dan mudah dipahami prosedur pelayanan yang diterapkan, maka tingkat Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat. Prosedur layanan yang tertata dengan baik dapat membantu masyarakat memahami tahapan pelayanan serta mengurangi kesalahan dalam melengkapi persyaratan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), variabel Prosedur Layanan (X3) memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,016 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Prosedur Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa kejelasan dan kemudahan prosedur menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK. Secara teoritis, Moenir (2020) menyatakan bahwa prosedur pelayanan merupakan rangkaian tata cara yang harus dilaksanakan secara sistematis, jelas, dan transparan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan mudah dan tepat. Prosedur yang tidak berbelit-belit akan memberikan kepastian serta meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pemohon SKCK atas nama Varel Alfa Ronas, seorang pelajar lulusan SMA. Ia menyampaikan bahwa kemudahan dalam memahami alur pelayanan sangat membantu dirinya dalam mengurus SKCK. Menurutnya, informasi yang jelas mengenai tahapan dan persyaratan membuat proses pelayanan terasa lebih cepat dan tidak membingungkan. Ia juga menambahkan bahwa prosedur yang sederhana membuat masyarakat tidak perlu bolak-balik karena kekurangan berkas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditegaskan bahwa Prosedur Layanan merupakan variabel yang memiliki peran signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, penyederhanaan dan penyampaian informasi prosedur secara jelas perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menciptakan pelayanan

yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Pengaruh Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Waktu layanan merupakan salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan tingkat Kepuasan Masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional diharapkan mampu memberikan kenyamanan serta meminimalkan keluhan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), variabel Waktu Layanan (X4) memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,068 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Waktu Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat tidak terbukti dalam penelitian ini. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meskipun waktu pelayanan memiliki arah pengaruh positif, kontribusinya belum cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kecenderungan masyarakat yang lebih memprioritaskan aspek lain, seperti kejelasan prosedur, kelengkapan sarana dan prasarana, serta sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Secara teoritis, Sinambela (2020) menjelaskan bahwa waktu pelayanan yang ideal memang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, namun kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan semata. Kepuasan merupakan hasil penilaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, meskipun waktu pelayanan relatif baik, apabila aspek pelayanan lainnya belum optimal, maka tingkat kepuasan masyarakat belum tentu meningkat secara signifikan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pemohon SKCK atas nama Era Wati, lulusan S1 dan saat ini belum bekerja. Ia menyampaikan bahwa proses pelayanan SKCK yang ia alami tergolong cukup cepat dan tidak memakan waktu lama. Namun demikian, menurutnya kepuasan pelayanan lebih dipengaruhi oleh kejelasan informasi dan kenyamanan fasilitas dibandingkan lamanya waktu pelayanan. Selama proses berjalan tertib dan persyaratan jelas, waktu tunggu yang

singkat bukan menjadi satu-satunya faktor penentu kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Waktu Layanan bukan merupakan faktor dominan dalam membentuk Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini. Meskipun tetap penting untuk dijaga sesuai standar pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan perbaikan yang lebih komprehensif pada berbagai aspek pelayanan lainnya.

### **Pengaruh Transparansi Biaya terhadap Kepuasan Masyarakat**

Transparansi biaya merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan publik karena berkaitan dengan kejelasan informasi mengenai besaran biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Keterbukaan biaya diharapkan dapat menciptakan rasa percaya serta meminimalkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t), variabel Transparansi Biaya (X5) memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,121 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Transparansi Biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan Transparansi Biaya terhadap Kepuasan Masyarakat tidak terbukti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun transparansi biaya memiliki arah pengaruh positif, kontribusinya belum cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh masyarakat yang telah mengetahui standar biaya pelayanan SKCK atau menganggap biaya bukan sebagai faktor utama dalam menilai kepuasan, dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan sikap petugas. Secara teoritis, Dwiyanto (2020) menyatakan bahwa transparansi biaya dalam pelayanan publik bertujuan memberikan kepastian, keadilan, serta menghindari praktik yang merugikan masyarakat. Namun demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh keterbukaan biaya, melainkan juga oleh efektivitas pelayanan, kejelasan prosedur, serta kompetensi aparatur pelayanan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu pemohon SKCK

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

atas nama Akbar Ramadan, pelajar lulusan SMA. Ia menyampaikan bahwa informasi mengenai biaya pembuatan SKCK sudah cukup jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurutnya, selama biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan dan tidak ada pungutan tambahan, maka hal tersebut bukan menjadi persoalan utama. Ia menilai bahwa kenyamanan pelayanan dan kemudahan proses lebih berpengaruh terhadap kepuasan dibandingkan aspek biaya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Transparansi Biaya bukan merupakan faktor dominan dalam membentuk Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini. Meskipun keterbukaan biaya tetap penting untuk menjaga akuntabilitas dan kepercayaan publik, peningkatan kepuasan masyarakat lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan secara menyeluruh.

### **Kesimpulan**

1. Kompetensi Petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Sarana dan Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Prosedur Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat
4. Waktu Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
5. Transparansi Biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
6. Secara simultan, Kompetensi Petugas, Sarana dan Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Layanan, dan Transparansi Biaya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi. (2021). *Evaluasi Pelayanan SKCK Berbasis Online di Polres Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK di Polres Pagar Alam

**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**

Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Purbayu, A. (2022). *Statistika untuk Penelitian Sosial dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Puryanto, D. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryadi. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bandung*. Bandung: Universitas Pasundan.

Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Pengaruh Kompetensi Petugas, Sarana Prasarana, Prosedur Layanan, Waktu Pelayanan, Dan  
Transparansi Biaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SKCK  
di Polres Pagar Alam  
**Danil Padila, Nisma Aprini, Darmin**