

Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sumbawa Penerima Layanan Publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa

Mutiara Shofwah Dewi Nazhiroh¹, Aswar Tahir^{2*}

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Teknologi Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Indonesia^{1,2}

*Email Korespondensi: aswar.tahir@uts.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 08-07-2026
Disetujui 15-07-2026
Diterbitkan 17-07-2026

ABSTRACT

Public service is a core function of the Indonesian National Police, requiring professional, transparent, and accountable delivery oriented toward citizen satisfaction. This study aims to measure public satisfaction levels among residents of Sumbawa District receiving services from the Sumbawa Resort Police. A quantitative descriptive approach was employed, with a population consisting of service users over the past three years. A sample of 100 respondents was determined using the Slovin formula, with stratified proportional and purposive sampling techniques. Data were collected through offline and online questionnaires, and the instrument was tested for validity and reliability. Descriptive statistics including frequency distribution, percentages, mean, median, mode, and standard deviation were used for analysis. The SERVQUAL model was applied, encompassing five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Findings indicate that overall public satisfaction falls within the satisfied category, with a mean score of 63.78 (SD = 7.16). The tangibles dimension achieved the highest average (3.00), while empathy recorded the lowest (2.63), though still within the satisfied range. This suggests that facilities and staff appearance are well-regarded, whereas personalized attention and understanding of community needs require further enhancement. In conclusion, services provided by the Sumbawa Resort Police have generally met public expectations. These results are expected to serve as evaluative input for maintaining service quality and improving areas that remain suboptimal, thereby fostering more effective and responsive public service delivery.

Keywords: Public Satisfaction; Public Service; Service Quality.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan fungsi utama Polri yang profesional, transparan, dan akuntabel. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kualitas layanan, termasuk di Polres Sumbawa. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa terhadap layanan Polres Sumbawa. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan populasi masyarakat pengguna layanan tiga tahun terakhir. Sampel 100 responden ditentukan dengan rumus Slovin, teknik stratified proportional sampling dan purposive sampling, serta pengumpulan data melalui kuesioner offline dan online. Instrumen telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif (frekuensi, persentase, mean, median, modus, standar deviasi). Model SERVQUAL digunakan dengan lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan rata-rata keseluruhan 63,78 (SD=7,16). Dimensi *tangibles* tertinggi (3,00), sedangkan *empathy* terendah (2,63) namun tetap puas. Hal ini mengindikasikan fasilitas dan penampilan petugas sudah baik, tetapi perhatian personal terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, layanan

Polres Sumbawa telah memenuhi harapan masyarakat. Hasil ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif dan responsif.

Katakunci: Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Shofwah Dewi Nazhiroh, M., & Tahir, A. (2026). Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sumbawa Penerima Layanan Publik Oleh Kepolisian Resor Sumbawa. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 8240-8262. <https://doi.org/10.63822/n7ecqj43>

PENDAHULUAN

Selama periode 2019–2024, Ombudsman RI mencatat 7.844 laporan maladministrasi terkait pelayanan kepolisian menjadikannya salah satu institusi dengan keluhan tertinggi dari masyarakat. Data ini mencerminkan kesenjangan yang nyata antara harapan publik dan realitas pelayanan yang diterima. Di era globalisasi dan digitalisasi ini, harapan masyarakat atas kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik ditingkat pusat, daerah, serta melalui Badan Usaha Milik Negara bentuk pelayanan yang mencakup layanan barang, jasa, serta administrasi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (Haryatmoko, 2015, dalam Saputro & Yuliharsi, 2022). Tujuan pelayanan publik yaitu memastikan pemenuhan setiap kebutuhan masyarakat secara optimum sehingga memperoleh pelayanan sesuai harapan, memadai serta dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Rahmawati, 2014, dalam Saputro & Yuliharsi, 2022). Dengan hal itu, penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan akses kemudahan layanan, sehingga masyarakat mendapat layanan publik yang cepat, mudah, dan tanpa hambatan.

Sesuai dengan Pasal 5 Ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002 Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (Lahaling dkk., 2023). Pendapat tersebut sejalan dengan Lahaling dkk. (2023) yang menyatakan bahwa tanggung jawab tersebut menegaskan bahwa Polri memegang peranan krusial sebagai penyedia layanan publik yang responsif, di mana efektivitas Polri dalam menjalankan fungsi – fungsinya menjadi elemen kunci dalam menjaga ketertiban sosial sekaligus memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan prima ini, kualitas pelayanan jasa menjadi indikator kritis, menurut Tjiptono & Chandra (2011), sebagaimana dikutip oleh (A. E. Cahyono dkk., 2023) “Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).” Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk. Oleh karenanya, kualitas pelayanan tentunya memiliki tingkat yang tinggi agar tidak terlihat rendah di mata masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan prosedur, tetapi juga dari kondisi sarana dan prasarana, keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan masyarakat, jaminan pelayanan yang diberikan, serta perhatian terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan. Seluruh aspek tersebut berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa, petugas dituntut memberikan pelayanan yang profesional, transparan, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, baik pada layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Mengemudi (SIM), maupun layanan kepolisian lainnya. Pelayanan yang diselenggarakan secara optimal diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap institusi kepolisian, serta menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Satu diantara indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat, yang menunjukkan perbedaan antara kinerja yang diterima masyarakat dan ekspektasi publik (Priansa, 2018) dalam (Simbolon dkk., 2022). Tingkat kepuasan ini secara signifikan bergantung pada

efisiensi, ketepatan, dan keramahan petugas saat memberikan layanan. Kepuasan masyarakat cenderung menurun jika kinerja pelayanan dinilai dengan lambat dan tidak responsif. Untuk membangun kepercayaan dan menjamin kepuasan masyarakat, lembaga pemerintah harus memperbaiki kualitas pelayanan publik. Kepuasan publik harus dicapai melalui kinerja pelayanan Polri yang sesuai atau melampaui harapan masyarakat. Oleh karena itu, faktor penting yang dievaluasi oleh masyarakat dalam menentukan seberapa puas mereka dengan layanan publik, termasuk layanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Namun demikian, kondisi tersebut masih menghadapi masalah dan kesulitan yang dapat memengaruhi masyarakat. Data yang dirilis oleh Ombudsman RI Terima 7.844 Laporan Masyarakat Terkait Kepolisian (2024), menunjukan bahwa lembaga pengawas pelayanan publik menjadi salah satu lembaga yang menerima jumlah laporan maladministrasi sebanyak 7.844 laporan masyarakat terkait pelayanan kepolisian selama periode 2019 – 2024. Laporan ini mencakup penundaan berlarut dalam penanganan kasus atau layanan, penyimpangan prosedur resmi, dan kegagalan instansi untuk memberikan layanan yang seharusnya diberikan.

Kondisi serupa juga terlihat pada data Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas) yang menerima 1.150 pengaduan pada tahun 2023. Dari total aduan tersebut, kategori pelayanan buruk menjadi yang paling dominan dengan jumlah mencapai 1.098 laporan. Hasil evaluasi Kopolnas juga menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tersebut berkaitan dengan aspek komunikasi dan transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat (Naibaho, 2023). Hal ini menekankan bahwa aspek komunikasi yang tidak efektif dan kurangnya keterbukaan merupakan faktor kunci yang merusak persepsi kualitas pelayanan publik oleh Polri.

Berdasarkan Catatan Ombudsman NTB, Laporan Maladministrasi Terbanyak dari Lombok Barat (2023) perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) mencatat total 247 laporan maladministrasi yang tersebar di seluruh wilayah provinsi pada tahun 2022. Kepala Ombudsman NTB, Dwi Sudarsono, menyampaikan bahwa sebagian besar laporan tersebut berkaitan dengan bentuk-bentuk maladministrasi yang umum terjadi, seperti penundaan pelayanan yang berlarut-larut, penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan, serta kegagalan penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Data ini secara spesifik menyoroti bahwa isu maladministrasi, terutama yang berkaitan dengan prosedur dan waktu pelayanan, masih menjadi masalah nyata dalam pelayanan pemerintah daerah di NTB.

Berbagai permasalahan pelayanan publik tidak hanya ditemukan di instansi pemerintah daerah, melainkan dapat terjadi di lembaga pelayanan publik lainnya, termasuk kepolisian yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai unit pelaksana Polri di tingkat kabupaten, Kepolisian Resor Sumbawa berperan dalam menyediakan berbagai layanan publik, antara lain pelayanan pengaduan masyarakat, penerbitan SIM dan SKCK, serta penanganan kasus hukum yang terjadi di wilayah hukumnya. Namun, fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan masih adanya tantangan dalam kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data dari Saka (2025), terjadi peningkatan jumlah pemohon SKCK seiring dengan proses finalisasi pengangkatan 2.979 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) pada September 2025. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya kepadatan layanan yang melebihi kapasitas normal sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan SKCK. Peningkatan jumlah pemohon layanan turut memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam kondisi tersebut, penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, mekanisme antrean, perkiraan waktu penyelesaian layanan, serta responsivitas petugas menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

Meskipun banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, hasil penelitian yang diperoleh belum sepenuhnya menunjukkan temuan yang seragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa hanya dimensi tertentu yang berpengaruh secara dominan. Salah satu penelitian oleh (Alfiani dkk., 2025) menemukan bahwa dari lima dimensi SERVQUAL, hanya dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan pada masing-masing instansi sehingga hasil penelitian dapat berbeda sesuai dengan karakteristik organisasi, jenis layanan, serta kondisi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun banyak penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah dilakukan, hasil yang diperoleh belum sepenuhnya menunjukkan tingkat kepuasan yang seragam di setiap instansi. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat dapat bervariasi sesuai dengan pada kondisi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga. Beberapa penelitian seperti penelitian (Degodona dkk., 2023) transparansi prosedur, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan responsivitas petugas adalah faktor utama dalam kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, tantangan sering muncul dalam pencapaian kepuasan publik. Hasil yang ditemukan oleh (Khairunnisa dkk., 2025) menunjukkan bahwa faktor-faktor utama yang menyebabkan penilaian publik yang rendah terhadap pelayanan termasuk prosedur yang lambat, waktu tunggu yang lama, dan kekurangan sarana pendukung. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak sekadar bergantung terhadap substansi administratif, melainkan juga bagaimana elemen kontekstual, seperti cara petugas berkomunikasi untuk mengurangi tantangan yang ada.

Meskipun berbagai penelitian di Indonesia telah mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat pada berbagai instansi pemerintah, penelitian yang secara spesifik mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Kepolisian Resor Sumbawa masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan di instansi pemerintah secara umum atau pada satu jenis layanan tertentu, sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Resor Sumbawa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan empiris tersebut dengan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa sebagai penerima layanan publik di Kepolisian Resor Sumbawa.

Urgensi penelitian secara praktis berkaitan dengan pentingnya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa penerima layanan publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa. Pelayanan publik yang belum berjalan secara optimal berpotensi menimbulkan berbagai penilaian dari masyarakat, seperti ketidakpuasan terhadap pelayanan, menurunnya kepercayaan terhadap institusi kepolisian, serta meningkatnya keluhan masyarakat. Kondisi tersebut dapat berdampak pada citra institusi serta efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa penerima layanan publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam menggambarkan kondisi aktual pelayanan publik yang diterima masyarakat. Atas

dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini diberi judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sumbawa Penerima Layanan Publik Oleh Kepolisian Resor Sumbawa.”

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, di mana realitas sosial dianggap dapat diukur secara objektif. Sesuai dengan pendekatan ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan secara objektif dan terukur, tanpa memberikan perlakuan khusus atau menguji hubungan sebab-akibat. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa sebagai penerima layanan publik dari Kepolisian Resor Sumbawa.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Sumbawa dan pernah menerima serta berinteraksi dengan petugas layanan publik Kepolisian Resor Sumbawa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2023-2025). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kecamatan Sumbawa tahun 2025, jumlah total populasi adalah 64.936 jiwa. Kriteria populasi dibatasi pada masyarakat Kecamatan Sumbawa agar ruang lingkup penelitian jelas dan pengumpulan data terarah, tanpa dipengaruhi oleh perbedaan kondisi antarwilayah yang tidak menjadi fokus penelitian.

Sampel dan Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan kombinasi dari dua metode, yaitu *proportionate stratified sampling* dan *purposive sampling*. Teknik pertama digunakan karena populasi dianggap tidak homogen dan tersebar di beberapa wilayah (kelurahan), sehingga setiap kelurahan diwakili secara proporsional berdasarkan jumlah penduduknya. Teknik kedua digunakan untuk memilih responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, yaitu berdomisili di Kecamatan Sumbawa, pernah menerima pelayanan dalam tiga tahun terakhir, dan berusia 15-59 tahun. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Penentuan Jumlah Sampel Per Wilayah

Setelah total sampel ditentukan, jumlah responden dari setiap kelurahan dihitung secara proporsional menggunakan rumus *Proportionate Stratified Sampling*. Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel untuk masing-masing kelurahan adalah: Lempeh (8), Samapu (8), Brang Bara (11), Pekat (8), Seketeng (19), Bugis (11), Uma Sima (11), dan Brang Biji (24). Pembulatan angka dilakukan untuk memastikan total sampel tetap 100 responden, sehingga setiap kelurahan terwakili secara proporsional sesuai dengan jumlah penduduknya.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan, mencakup tahapan persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Lokasi penelitian ditetapkan di Kecamatan Sumbawa. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kecamatan Sumbawa merupakan

pusat administrasi dan kegiatan sosial ekonomi Kabupaten Sumbawa yang dihuni oleh masyarakat dengan latar belakang beragam, sehingga dipandang mampu mewakili variasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan satu variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa penerima layanan publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa. Variabel ini didefinisikan secara operasional sebagai tingkat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, berdasarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Pengukuran variabel ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari kelima dimensi SERVQUAL yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban (Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas) untuk menghindari kecenderungan responden memilih jawaban netral. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba (*pilot test*) kepada 30 responden di luar sampel. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 28 item pernyataan, 23 item dinyatakan valid dan seluruh item yang valid dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,924.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, baik secara luring (offline) dalam bentuk kertas maupun daring (online) melalui *Google Form* yang disebarakan melalui media sosial. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, profil institusi, dan pemberitaan media massa yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan data utama dilakukan pada tanggal 22 hingga 26 Mei 2026.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan pada sampel penelitian, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan *software* SPSS. Dengan 30 responden uji dan taraf signifikansi 5%, nilai *r*-tabel yang diperoleh adalah 0,361. Hasilnya, 23 dari 28 item pernyataan memiliki *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai sebesar 0,924, yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat baik dan instrumen layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis tentang data tanpa melakukan generalisasi ke populasi yang lebih luas. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban terhadap setiap pernyataan. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, dilakukan perhitungan ukuran pemusatan data (mean, median, dan modus) serta ukuran

penyebaran data (standar deviasi). Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori kepuasan dari skala Likert, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas, untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Jawaban Responden

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden Pelayanan Publik

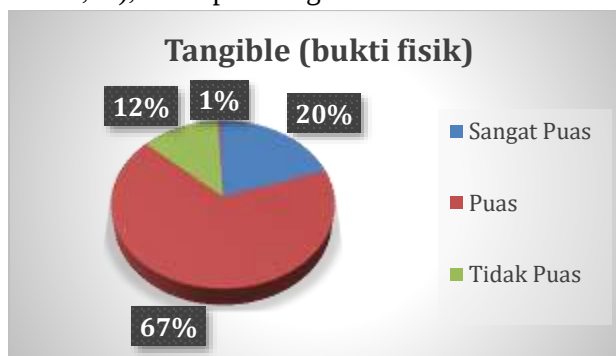
Dimensi	Pernyataan	SP (%)	P (%)	TP (%)	STP (%)	Mean	SD	Kategori
Tangible	Ruang tunggu bersih & nyaman	25	71	4	0	3.21	0.498	Puas
	Fasilitas (kursi, meja, loket) tersedia baik	20	74	6	0	3.14	0.492	Puas
	Sarana prasarana layak digunakan	23	71	6	0	3.17	0.513	Puas
	Informasi tersedia di papan/brosur	23	68	8	1	3.13	0.580	Puas
	Informasi sulit dipahami	8	51	38	3	2.36	0.674	Puas
Reliability	Pelayanan sesuai prosedur	31	65	4	0	3.27	0.529	Puas
	Pelayanan tidak selesai tepat waktu	12	37	43	8	2.47	0.810	Tidak Puas
	Pelayanan akurat tanpa kesalahan	26	66	6	2	3.16	0.615	Puas
	Proses pelayanan berbelit-belit	10	35	42	13	2.58	0.843	Tidak Puas
	Hasil berbeda dengan info awal	9	30	45	16	2.68	0.851	Tidak Puas
Responsiveness	Petugas responsif terhadap kebutuhan	24	69	7	0	3.17	0.533	Puas
	Petugas bersedia membantu	27	68	5	0	3.22	0.524	Puas
	Informasi jelas & mudah dipahami	30	65	5	0	3.25	0.539	Puas
	Petugas kurang sigap tangani keluhan	11	35	50	4	2.47	0.745	Tidak Puas
	Waktu tunggu lama	12	35	41	12	2.53	0.858	Tidak Puas
Assurance	Petugas berpengetahuan baik	30	63	7	0	3.23	0.745	Puas
	Petugas melayani secara profesional	30	63	5	2	3.21	0.858	Puas
	Tidak memperoleh kepastian proses	8	35	48	9	2.58	0.768	Tidak Puas
	Memperoleh kepastian hasil	30	62	5	3	3.19	0.662	Puas
	Informasi tidak dapat dipercaya	10	33	48	9	2.56	0.795	Tidak Puas
Empathy	Petugas tidak memahami kebutuhan	7	32	53	8	2.62	0.736	Tidak Puas
	Petugas tidak mempermudah proses	7	35	51	7	2.58	0.727	Tidak Puas
	Perlakuan tidak sama/diskriminatif	6	33	47	14	2.69	0.787	Tidak Puas

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden menunjukkan jawaban responden pada kategori puas. Berikut ini adalah hasil rincian tanggapan responden masing-masing dimensi.

1. Dimensi tangible (bukti fisik)

Pada dimensi tangible, seluruh pernyataan memperoleh kategori puas. Mayoritas responden menilai ruang tunggu bersih dan nyaman (71%, mean 3,21), fasilitas seperti kursi dan loket tersedia baik (74%, mean 3,14), sarana prasarana layak digunakan (71%, mean 3,17), serta informasi pelayanan tersedia melalui papan pengumuman atau media lainnya (68%, mean 3,13). Sementara itu, pada pernyataan mengenai kemudahan memahami informasi pelayanan, mayoritas responden juga memberikan penilaian puas (51%, mean 2,36), meskipun dengan nilai rata-rata terendah di antara indikator lainnya.



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Responden pada Dimensi Tangible
Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan diagram, persepsi masyarakat terhadap dimensi *tangible* didominasi penilaian positif. Sebanyak 67% responden menilai PUAS, dan 20% SANGAT PUAS, sehingga total 87% masyarakat menilai fasilitas, sarana prasarana, penampilan petugas, serta kelengkapan informasi sudah baik, layak, dan mendukung proses pelayanan. Sebanyak 12% responden memberikan penilaian TIDAK PUAS, dan hanya 1% SANGAT TIDAK PUAS, yang menunjukkan sebagian kecil masyarakat masih merasa fasilitas belum sepenuhnya memenuhi harapan. Secara keseluruhan, aspek bukti fisik pelayanan telah memenuhi harapan mayoritas masyarakat.

Tabel 2. Ukuran Statistik Dimensi Tangible

Tangible		
Ukuran Statistik	Nilai	Kategori
Mean (Rata-Rata)	3,00	Puas
Median (Nilai Tengah)	3,14	Puas
Modus (Nilai Terbanyak)	3,00	Puas
Standar Deviasi	0,552	Rendah

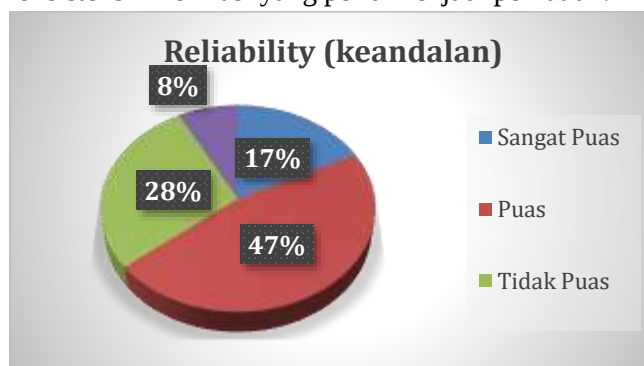
Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan statistik pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 3,00, nilai median sebesar 3,14, nilai modus sebesar 3,00 ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap aspek bukti fisik pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa, seperti fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, penampilan petugas, serta kelengkapan sarana informasi yang tersedia. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 0,552

tergolong rendah karena berada di bawah angka 1,00. Hal tersebut menandakan bahwa jawaban responden relatif seragam dan tidak terdapat perbedaan penilaian yang terlalu besar antarresponden. Dengan demikian, data yang diperoleh cukup mewakili persepsi masyarakat secara keseluruhan terhadap dimensi Tangible. Berdasarkan nilai mean, median, modus, dan standar deviasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi Tangible (Bukti Fisik) berada pada kategori puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas, penampilan, serta sarana pendukung pelayanan publik di Kepolisian Resor Sumbawa telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan mendukung pelaksanaan pelayanan dengan baik.

2. Pada dimensi *Reliability* (keandalan)

Pada dimensi *reliability*, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang sesuai prosedur (65%, mean 3,27) dan akurat tanpa kesalahan (66%, mean 3,16). Namun, sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap ketidaktepatan waktu penyelesaian pelayanan (43%, mean 2,47), prosedur yang berbelit-belit (42%, mean 2,58), serta ketidaksesuaian antara hasil pelayanan dengan informasi awal yang diberikan (45%, mean 2,68). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek prosedur dan keakuratan pelayanan dinilai baik, masih terdapat keluhan signifikan terkait waktu, efisiensi proses, dan konsistensi informasi yang perlu menjadi perhatian.



Gambar 2. Diagram Tingkat Kepuasan Responden pada Dimensi *Reliability*
Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan diagram lingkaran, persepsi masyarakat terhadap dimensi *Reliability* didominasi penilaian positif, dengan 47% responden puas dan 17% sangat puas (total 64%). Hal ini menunjukkan sebagian besar masyarakat menilai pelayanan sudah akurat, tepat waktu, dan sesuai informasi. Namun, 28% responden menyatakan tidak puas dan 8% sangat tidak puas (total 36%), mengindikasikan masih ada keluhan terkait keterlambatan, ketidakakuratan, dan ketidaksesuaian antara informasi dengan realisasi pelayanan. Meskipun aspek keandalan secara umum dinilai baik, persentase ketidakpuasan yang cukup signifikan menunjukkan masih terdapat celah untuk peningkatan, terutama dalam hal konsistensi, ketepatan waktu, dan kesesuaian antara janji layanan dengan kenyataan yang diterima masyarakat.

Tabel 3. Ukuran Statistik Dimensi *Reliability*

Reliability		
Ukuran Statistik	Nilai	Kategori
Mean (Rata-Rata)	2,83	Puas
Median (Nilai Tengah)	2,68	Puas
Modus (Nilai Terbanyak)	3,00	Puas

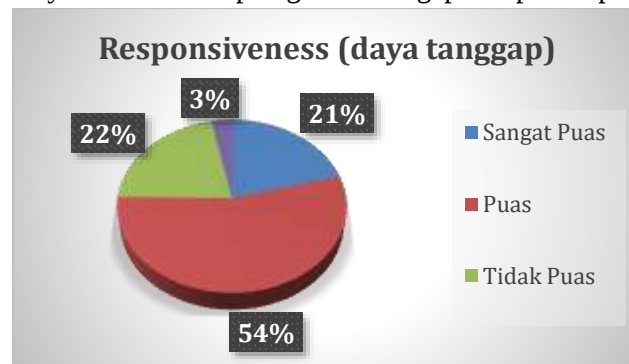
Standar Deviasi	0,729	Rendah
-----------------	-------	--------

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan statistik pada dimensi *Reliability* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,83, nilai median sebesar 2,68, nilai modus sebesar 3,00 hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 0,729 tergolong rendah karena berada di bawah angka 1,00. Angka tersebut mengindikasikan bahwa jawaban responden relatif seragam dan terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata, sehingga hasil yang diperoleh cukup mewakili persepsi masyarakat secara umum. Berdasarkan nilai mean, median, modus, dan standar deviasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi *Reliability* (Keandalan) berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah dinilai cukup andal oleh masyarakat, terutama dalam hal ketepatan, keakuratan, dan pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku di Kepolisian Resor Sumbawa.

3. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan analisis pada dimensi *Responsiveness*, mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap tiga indikator positif, yaitu respons cepat petugas terhadap kebutuhan (69%, mean 3,17), kesediaan membantu masyarakat (68%, mean 3,22), serta kejelasan informasi yang disampaikan (65%, mean 3,25). Sementara itu, pada dua pernyataan negatif, mayoritas responden menyatakan tidak puas—masing-masing sebesar 50% (mean 2,47) untuk indikator kurang sigapnya petugas dalam menangani keluhan dan 41% (mean 2,53) untuk waktu tunggu pelayanan yang lama—yang justru mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai petugas telah sigap dan proses pelayanan berlangsung cepat.



Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan Responden pada Dimensi *Responsiveness*

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan diagram lingkaran, mayoritas responden (54%) menilai puas terhadap daya tanggap pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa, sementara 21% menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan, 75% responden memberikan penilaian positif, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai cepat, sigap, dan siap membantu masyarakat. Namun, 22% responden menyatakan tidak puas, mengindikasikan masih ada sebagian masyarakat yang merasakan kecepatan pelayanan kurang memuaskan dan petugas kurang proaktif. Hanya 3% yang menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap dimensi *Responsiveness* didominasi oleh penilaian memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kecepatan dan ketanggapan petugas.

Tabel 4. Ukuran Statistik Dimensi *Responsiveness*

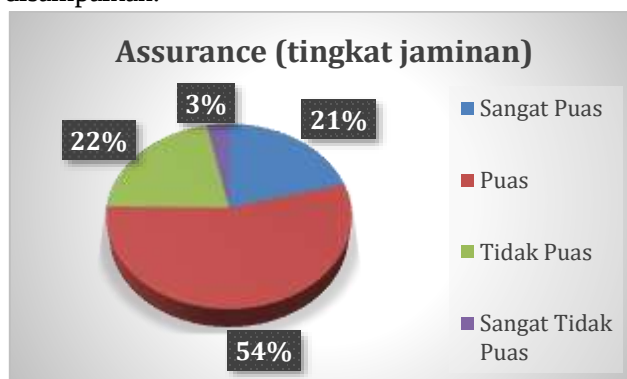
<i>Responsiveness</i>		
Ukuran Statistik	Nilai	Kategori
Mean (Rata-Rata)	2,93	Puas
Median (Nilai Tengah)	3,17	Puas
Modus (Nilai Terbanyak)	3,00	Puas
Standar Deviasi	0,639	Sangat Rendah

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan statistik pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 2,93, nilai median sebesar 3,17, nilai modus sebesar 3,00 ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kecepatan, kesiapan, dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 0,639 tergolong rendah karena berada di bawah angka 1,00. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden relatif seragam dan terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata, sehingga hasil yang diperoleh cukup mewakili persepsi masyarakat secara umum. Berdasarkan nilai mean, median, modus, dan standar deviasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan dengan cukup tanggap, cepat, dan siap membantu dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa.

4. Pada dimensi *Assurance* (tingkat jaminan)

Pada dimensi *Assurance*, mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap tiga indikator positif, yaitu pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (63%, mean 3,23), sikap profesional petugas (63%, mean 3,21), serta kepastian hasil pelayanan (62%, mean 3,19). Sementara itu, pada dua pernyataan negatif, yakni ketidakpastian proses pelayanan dan informasi yang tidak dapat dipercaya masing-masing mayoritas responden (48%) menyatakan tidak puas dengan mean 2,58 dan 2,56. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai petugas memiliki kompetensi dan profesionalisme yang baik, serta memberikan kepastian hasil, namun masih terdapat sebagian responden yang merasakan ketidakpastian selama proses pelayanan dan kurangnya kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan.



Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Responden pada Dimensi *Assurance*

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan diagram lingkaran, penilaian masyarakat terhadap dimensi *Assurance* didominasi oleh

persepsi positif. Sebanyak 51% responden menilai puas, dan 22% sangat puas, sehingga total 73% responden memberikan penilaian positif. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan, keahlian, kesopanan, serta kemampuan komunikasi yang baik, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman, percaya, dan keyakinan saat menerima pelayanan. Sementara itu, 23% responden menyatakan tidak puas dan 5% sangat tidak puas, yang mengindikasikan masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang yakin terhadap kompetensi petugas atau belum sepenuhnya merasakan keamanan dan kepastian dalam proses pelayanan. Meskipun penilaian negatif tergolong kecil, hasil ini menunjukkan bahwa aspek jaminan dan kepercayaan pelayanan publik di Kepolisian Resor Sumbawa secara umum telah berjalan baik dan memuaskan, namun masih menyisakan ruang untuk peningkatan guna memperkuat keyakinan seluruh masyarakat.

Tabel 5. Ukuran Statistik Dimensi Assurance

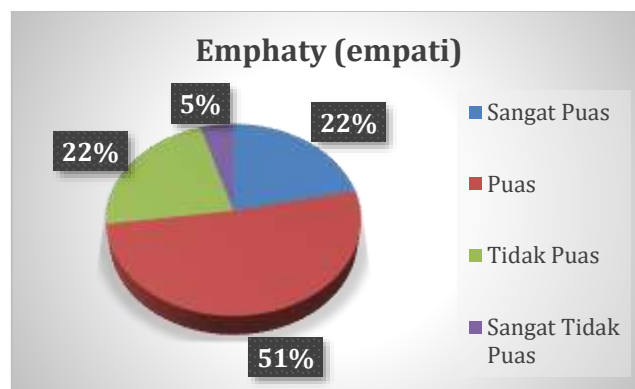
<i>Assurance</i>		
Ukuran Statistik	Nilai	Kategori
Mean (Rata-Rata)	2,95	Puas
Median (Nilai Tengah)	3,19	Puas
Modus (Nilai Terbanyak)	3,00	Puas
Standar Deviasi	0,683	Sangat Rendah

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan statistik pada dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepercayaan) menunjukkan bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 2,95, nilai median sebesar 3,19, nilai modus sebesar 3,00. Temuan yang diperoleh menyatakan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 0,683 tergolong rendah karena berada di bawah angka 1,00. Hal ini memaparkan bahwa jawaban responden relatif seragam dan terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata, sehingga hasil yang diperoleh cukup mewakili persepsi masyarakat secara umum terhadap dimensi *Assurance*. Berdasarkan nilai mean, median, modus, dan standar deviasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepercayaan) diklasifikasikan kategori puas. Hasil ini menerangkan bahwa masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan yang mampu menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Kepolisian Resor Sumbawa.

5. Pada dimensi *Emphaty* (empati)

Pada dimensi empati, mayoritas responden menyatakan ketidakpuasan terhadap tiga pernyataan negatif yang diajukan. Sebanyak 53% responden tidak puas dengan pernyataan bahwa petugas tidak memahami kebutuhan masyarakat (mean 2,62), 51% tidak puas dengan pernyataan petugas tidak mempermudah proses pelayanan (mean 2,58), dan 47% tidak puas dengan pernyataan adanya perlakuan tidak setara antar pengguna layanan (mean 2,69). Karena pernyataan-pernyataan tersebut bersifat negatif, ketidaksetujuan responden justru mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai petugas telah memahami kebutuhan, membantu kelancaran proses, dan memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi.



Gambar 6. Diagram Tingkat Kepuasan Responden pada Dimensi Assurance
Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan diagram lingkaran, persepsi masyarakat terhadap dimensi empati di Kepolisian Resor Sumbawa didominasi oleh penilaian positif, dengan 51% responden puas dan 22% sangat puas, sehingga total 73% responden memberikan penilaian memuaskan. Hal ini menunjukkan petugas dinilai cukup baik dalam memberikan perhatian, kemudahan komunikasi, serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat secara personal. Namun, 22% responden menyatakan tidak puas dan 5% sangat tidak puas, sehingga total penilaian negatif mencapai 27% angka tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek empati telah berjalan baik, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa kurang diperhatikan, kesulitan tidak dipahami, atau komunikasi terasa kaku. Oleh karena itu, dimensi empati menjadi aspek yang paling memerlukan peningkatan agar hubungan petugas dan masyarakat semakin hangat, dekat, dan lebih memahami kebutuhan pengguna layanan secara mendalam.

Tabel 6. Ukuran Statistik Dimensi Emphaty

Emphaty		
Ukuran Statistik	Nilai	Kategori
Mean (Rata-Rata)	2,63	Puas
Median (Nilai Tengah)	2,62	Puas
Modus (Nilai Terbanyak)	3,00	Puas
Standar Deviasi	0,750	Rendah

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan statistik pada dimensi Empati memperlihatkan nilai rata-rata (rata-rata) sebesar 2,63, nilai median sebesar 2,62, nilai modus sebesar 3,00. Data penelitian mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas atas perhatian, kepedulian, kemudahan komunikasi dan kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 0,750 tergolong rendah karena berada di bawah angka 1,00. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden relatif seragam dan terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata, sehingga hasil yang diperoleh cukup mewakili persepsi masyarakat secara umum. Berdasarkan nilai mean, median, modus, dan standar deviasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap dimensi *Empathy* (Empati) berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas telah memberikan perhatian, kepedulian, serta

kemudahan dalam berkomunikasi selama proses pelayanan. Namun, dibandingkan dengan dimensi lainnya, dimensi *Empathy* memiliki nilai rata-rata yang paling rendah, sehingga aspek ini masih dapat menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Perbandingan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

Tabel 7. Perbandingan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

No	Dimensi	Mean	Kategori
1	Tangible	3,00	Puas
2	Reliability	2,83	Puas
3	Responsiveness	2,93	Puas
4	Assurance	2,95	Puas
5	Emphaty	2,63	Tidak Puas

Sumber: data diolah, 2026

Merujuk tabel di atas, terlihat perbandingan nilai rata-rata dari kelima dimensi. Dimensi Tangible dan Assurance memiliki nilai tertinggi, sedangkan dimensi Empati memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 2,63 dengan kategori Tidak Puas. Namun, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, nilai terendah ini bukan bermakna buruk, melainkan karena sifat pernyataan negatif pada kuesioner. Semakin rendah nilainya, semakin menunjukkan bahwa masyarakat menolak adanya perlakuan buruk atau ketidakadilan dalam pelayanan. Jadi meskipun secara angka tampak paling rendah, maknanya tetap positif dan menunjukkan bahwa aspek empati dan perlakuan kepada masyarakat sudah berjalan adil, sama rata, dan sesuai harapan masyarakat.

Distribusi Total Jawaban Responden

Distribusi total jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Total Jawaban Responden

Variabel			Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Kategori
Tingkat Kecamatan Layanan Publik Oleh Kepolisian Resor Sumbawa	Kepuasan Masyarakat Penerima	Sumbawa	63,78	63,00	56	7,16	Puas

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis des kriptif terhadap 100 responden, diperoleh nilai mean sebesar 63,78, median sebesar 63, modus sebesar 56, dan standar deviasi sebesar 7,16. Nilai mean yang berada pada kategori puas menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik Kepolisian Resor Sumbawa. Nilai median sebesar 63 menunjukkan bahwa setengah responden memiliki skor kepuasan di bawah 63 dan setengah lainnya di atas 63. Sementara itu, modus sebesar 56 menunjukkan skor yang paling banyak muncul dalam data responden. Sebaran jawaban responden yang tidak menyimpang jauh dari nilai mean ditunjukkan dengan nilai standar deviasi sebesar 7,160 yang berarti tingkat kepuasan responden cukup konsisten.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan publik di Kepolisian Resor Sumbawa memperoleh nilai mean total sebesar 63,78 dengan standar deviasi 7,16. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dominan masyarakat menilai yang cenderung puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa. Sementara itu, aspek yang masih memerlukan perhatian terutama berkaitan dengan kemudahan kejelasan informasi pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan kepastian selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam penerapannya, mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis terhadap hasil masing – masing dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi tangible memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu 3,00. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kondisi fisik pelayanan yang tersedia di Kepolisian Sumbawa. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan mean 3,21. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ruang tunggu yang tersedia telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama menunggu proses pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan disebabkan oleh tersedianya fasilitas pendukung yang cukup memadai serta kebersihan lingkungan pelayanan yang terjaga dengan baik. Kenyamanan ruang tunggu mampu menciptakan persepsi positif dikalangan masyarakat sehingga proses pelayanan terasa lebih nyaman untuk dijalani.

Selain itu, fasilitas pelayanan seperti kursi, meja, loket pelayanan, serta sarana dan prasarana lainnya juga memperoleh penilaian yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai membuat masyarakat lebih mudah mengakses layanan dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Namun, indikator mengenai kemudahan memahami informasi pelayanan memperoleh nilai yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan tingkat pendidikan, usia, maupun kemampuan masyarakat dalam memahami informasi yang disampaikan. Selain itu, penggunaan istilah yang kurang sederhana atau informasi yang terlalu banyak dalam satu media dapat menyebabkan masyarakat kesulitan memahami informasi pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa aspek ini menjadi hal pertama yang dilihat oleh masyarakat sehingga berpengaruh terhadap kesan awal terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai, peralatan yang lengkap, serta tampilan petugas yang rapi dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sakir (2024) yang menjelaskan bahwa dimensi tangible merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *reliability* berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa telah dilaksanakan sesuai prosedur dan cukup dapat diandalkan. Indikator pelayanan sesuai prosedur memperoleh penilaian tertinggi pada dimensi ini yaitu rata – rata 3,27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat melihat petugas telah melaksanakan pelayanan berdasarkan aturan dan mekanisme

yang berlaku. Pelayanan yang sesuai prosedur memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tahapan yang harus dilalui sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh penilaian lebih rendah, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit, serta pelayanan yang tidak selalu sesuai dengan informasi yang disampaikan di awal. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan belum sepenuhnya sama. Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan oleh tingginya jumlah masyarakat yang harus dilayani, perbedaan jenis pelayanan yang diurus, serta adanya proses administrasi tertentu yang membutuhkan waktu lebih lama. Meskipun sebagian besar responden menilai pelayanan telah berjalan sesuai harapan, masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian kurang positif terhadap ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan belum sepenuhnya sama.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa keandalan mencerminkan konsistensi pelayanan serta kesesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan. Pelayanan yang andal akan meningkatkan kepercayaan masyarakat karena layanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Sakir (2024) dan Kiki Reskia dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas cukup tanggap dalam membantu kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami yaitu rata – rata 3,25. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu menjelaskan informasi pelayanan dengan baik sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Kejelasan informasi merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dapat mengurangi kebingungan masyarakat saat memperoleh pelayanan. Selain itu, masyarakat juga memberikan penilaian puas terhadap kesediaan petugas dalam membantu ketika mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemauan untuk membantu masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Namun, indikator mengenai kecepatan pelayanan dan penanganan keluhan masih memperoleh penilaian yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memberikan penilaian kurang positif terhadap kecepatan pelayanan sehingga aspek ini tetap perlu menjadi perhatian. Hal tersebut dapat terjadi karena tingginya jumlah masyarakat yang datang pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah petugas yang melayani, serta proses administrasi yang membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama. Akibatnya, masyarakat menilai bahwa pelayanan belum sepenuhnya cepat meskipun petugas telah berusaha memberikan bantuan dan informasi dengan baik.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL, daya tanggap ini mencerminkan bagaimana petugas merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat secara sigap dan tepat. Pelayanan yang responsif akan memberikan kesan bahwa instansi peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kiki Reskia dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah berupaya memberikan informasi dan bantuan kepada masyarakat

dengan baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa daya tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas untuk membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Sakir (2024) dan Kiki Reskia dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut hasil penelitian, dimensi *assurance* berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, dan sikap profesional yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Penilaian yang tinggi pada indikator pengetahuan dan profesionalisme petugas menunjukkan bahwa masyarakat percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu rata – rata 3,23. Pengetahuan yang dimiliki petugas membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan, sedangkan sikap profesional memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas telah mampu menjalankan tugasnya dengan baik sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam kontribusi mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa belum memperoleh kepastian informasi terkait proses maupun hasil pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan belum selalu dipahami secara sama oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut dapat terjadi karena kurangnya penjelasan mengenai tahapan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, maupun perkembangan proses pelayanan yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, penyampaian informasi yang lebih jelas, terbuka, dan konsisten perlu terus ditingkatkan agar masyarakat memperoleh kepastian selama menerima pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa petugas yang kompeten, sopan, dan profesional akan memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kiki Reskia dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai memiliki sikap yang baik dan mampu memberikan informasi kepada masyarakat

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *empathy* memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun demikian, hasil pada setiap indikator menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak setuju terhadap pernyataan negatif yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya menilai petugas telah berupaya memahami kebutuhan masyarakat, membantu proses pelayanan, serta memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan pengguna layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara petugas dan masyarakat dalam proses pelayanan telah berjalan cukup baik. Masyarakat menilai petugas telah memberikan perhatian dan bantuan selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, mayoritas responden juga tidak merasakan adanya perlakuan yang berbeda dalam pelayanan yang diberikan.

Walaupun demikian, nilai rata-rata pada dimensi ini masih lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perhatian personal yang diberikan petugas masih dapat ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini dapat terjadi karena petugas harus melayani banyak masyarakat dalam waktu yang bersamaan sehingga kesempatan untuk memberikan perhatian secara lebih mendalam kepada setiap pengguna layanan

menjadi terbatas. Selain itu, fokus petugas pada penyelesaian administrasi juga dapat menyebabkan interaksi dengan masyarakat menjadi lebih singkat. Meskipun secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap aspek empati, perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat tetap diperlukan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa lebih diperhatikan, dipahami kebutuhannya, dan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL pelayanan yang empatik ditunjukkan melalui sikap ramah, peduli, serta kemampuan memahami kondisi dan kebutuhan individu pengguna layanan. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat. Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sakir (2024) dan Kiki Reskia dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa perhatian personal dan perlakuan yang adil masih menjadi harapan masyarakat dalam pelayanan publik.

Perbandingan Antar Dimensi

Berdasarkan hasil analisis rata-rata pada masing-masing dimensi SERVQUAL, diketahui bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,00, sedangkan dimensi *empathy* (empati) memperoleh nilai mean terendah sebesar 2,63. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian paling tinggi terhadap aspek bukti fisik pelayanan, sementara aspek empati petugas memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Masyarakat menilai kondisi fisik pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa cukup memuaskan. Hal ini tercermin dari tingginya nilai dimensi *intangible*. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta tersedianya media informasi pelayanan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018), dimensi *tangible* merupakan aspek yang pertama kali diamati oleh masyarakat yang kemudian mampu memengaruhi pandangan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kondisi fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat mengenai layanan yang telah diterima.

Temuan ini didukung oleh penelitian Sakir (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan informasi pelayanan merupakan unsur penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin baik kondisi fisik pelayanan yang tersedia, maka semakin positif pula penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, dimensi *empathy* menjadi dimensi yang mendapatkan nilai rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan pada aspek perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta perlakuan yang sama dalam pelayanan. Meskipun secara umum masih berada pada kategori puas, menempati nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya menunjukkan bahwa aspek empati belum dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat pengguna layanan.

Menurut teori SERVQUAL, *empathy* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pengguna layanan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif. Rendahnya penilaian pada dimensi ini dapat disebabkan oleh tingginya beban kerja petugas, banyaknya masyarakat yang harus dilayani, maupun keterbatasan waktu dalam memberikan perhatian secara personal kepada setiap pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sakir (2024) yang menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan pelayanan yang lebih memperhatikan kebutuhan individu dan memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Selain itu, penelitian Kiki Reskia dkk. (2025) juga menemukan bahwa

sebagian masyarakat masih merasakan adanya perlakuan yang kurang adil dalam pelayanan sehingga aspek empati perlu terus ditingkatkan. Merujuk pada hasil tersebut ditarik kesimpulan bahwa aspek bukti fisik pelayanan yang telah mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Namun demikian, aspek empati masih perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, pemberian pelayanan yang lebih ramah dan peduli, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada dimensi empati.

Pembahasan Variabel Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh nilai mean sebesar 63,78 dengan standar deviasi sebesar 7,16. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa penerima layanan publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa menunjukan kondisi puas. Tingkat kepuasan tersebut tercermin dari dominannya penilaian puas pada dimensi tangible, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hulasoh (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, penelitian Sakir (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ditinjau berdasarkan dimensi SERVQUAL masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek agar mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, terutama pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan jaminan. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan pada dimensi keandalan dan empati agar kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa semakin mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang melibatkan 100 orang di Kecamatan Sumbawa memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sumbawa penerima layanan publik oleh Kepolisian Resor Sumbawa secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat, dengan nilai mean total sebesar 63,78 dan standar deviasi sebesar 7,16. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Resor Sumbawa secara umum telah mampu memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Semua lima dimensi SERVQUAL menerima penilaian yang cenderung positif. Dimensi tangible menerima nilai mean tertinggi sebesar 3,00, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan fasilitas, sarana prasarana, dan kondisi lingkungan pelayanan. Selain itu, dimensi reliability (2,83), responsiveness (2,93), dan Assurance (2,95) berada di antara dimensi yang paling puas. Di sisi lain, dimensi empati (2,63) memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Namun, nilai tersebut tetap berada dalam kategori puas, menunjukkan bahwa masyarakat masih melihat perhatian, kepedulian, dan pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Idrus, S. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori* (Amirullah, Ed.).

- Media Nusa Creative.
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363–370. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Andri Nugroho Saputro, Y. (2022). Pengaruh Keterjangkauan Informasi, Ketersediaan Fasilitas, Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Sim Di Polres Dharmasraya. : *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol.2, No.3, 41–55.
- BPS Kabupaten Sumbawa. (2025a). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumbawa*. sumbawakab.bps.go.id. <https://sumbawakab.bps.go.id/id>
- BPS Kabupaten Sumbawa. (2025b). *Kecamatan Sumbawa Dalam Angka 2025*. sumbawakab.bps.go.id. <https://sumbawakab.bps.go.id/id/publication/2025/09/26/8d71d106a5812ecb9598b2c2/kecamatan-sumbawa-dalam-angka-2025.html>
- Bungin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu - Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana Predana Media Group.
- Cahyani, D., & Hidayat, O. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Komunikasi Organisasi Pelayanan Kemahasiswaan Di Universitas Teknologi. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, (2).
- Cahyono, A. E., Wahyu Endarti, & Kodrat Sunyoto. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 6(3), 224–233. <https://doi.org/10.37504/map.v6i3.559>
- Cahyono, D., Shavira Febriana Putri, & Evi Lestari. (2022). *Accounting Service Quality* (Alfianti, Ed.). Diva Pustaka.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Catatan Ombudsman NTB, Laporan Maladministrasi Terbanyak dari Lombok Barat. (2023, Januari 19). Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--catatan-ombudsman-ntb-laporan-maladministrasi-terbanyak-dari-lombok-barat>
- Degodona, P., Briska Julianti Gulo, & 3Lasmina Kajol Simanjorang. (2023). Suatu Kajian Tentang Kepuasan Masyarakat. *JISPOL : Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1).
- Fadel, A., Aji Wasesa, Anisa Fitria Utami, & Fauzatul Laily Nisa. (2024). Analisis Minat Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim Jurusan Ekonomi Pembangunan Semester 7 Tentang Perencanaan Setelah Lulus. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 64–73. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14038122>
- Hafizah, N., Tiara Cantika Pebytabella P, Mutiya Sari, Rahmita Winanda, Rully Hidayatullah, & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 586–596. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1025>
- Hamzah, A. (2019). *Penelitian Berbasis Proyek Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Literasi Nusantara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hulasoh, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor. *PROMEDIA, (PUBLIC RELATION DAN MEDIA KOMUNIKASI)*, 9(2).

- Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.
- Kamel, H. R., & Sofyan, A. (2022). Hubungan Komunikasi Pelayanan Publik dengan Kepuasan Nasabah. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1627>
- Khairunnisa, W., Arifin Tahir, & Juriko Abdussamad. (2025). Analisis Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 12–19.
- Kiaren, C. L., Cinda Sorisa, & Jadianan Parhusip. (2024). Analisis Penerapan Distribusi Sampling terhadap Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Media Sosial. *Jurnal Sains Student Research*, 2(6), 560–564. <https://doi.org/10.61722/jssr.v2i6.3004>
- Kiki Reskia, Rahmah Agustiani, & Luluk Endang Nurrokhmah. (2025). Kualitas Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SKPT) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Wilayah Kepolisian Resor (POLRES) Kabupaten Biak Numfor. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 53–64. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.305>
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Lahaling, H., Kindom Makkulawuzar, Rahmawati, Rafika Nur, Darmawati, & Nur Insani. (2023). Perspektif Masyarakat Terhadap Perilaku Oknum Polisi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo. *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 12(1), 78–89. <https://doi.org/10.24252/ad.vi.37229>
- Naibaho, R. (2023, Oktober 2). *Kompolnas Terima 1.150 Aduan di 2023, Soroti Komunikasi-Transparansi Polri*. detikNews. <https://news.detik.com/berita/d-6962330/kompolnas-terima-1-150-aduan-di-2023-soroti-komunikasi-transparansi-polri>
- Ombudsman RI Terima 7.844 Laporan Masyarakat Terkait Kepolisian. (2024, April 29). Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-7844-laporan-masyarakat-terkait-kepolisian>
- Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia. (t.t.). humas.polri.go.id. Diambil 12 Mei 2026, dari <https://humas.polri.go.id/tugas-dan-fungsi>
- Kepolisian Resor Sumbawa: Informasi Resmi & Berita Kepolisian. (t.t.). polressumbawa.id. Diambil 12 Mei 2026, dari <https://polressumbawa.id/>
- Putra, R. D., Murtadho, M. A., Isnaini, M., & Afgani, M. W. (2025). Design Penelitian Kuantitatif: Pengertian dan Macam-macam Jenisnya. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3).
- Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *URNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>
- Saka. (2025, September 12). *Antre Sejak Pagi, Tenaga Honorer Sumbawa Berburu SKCK untuk SK Pengangkatan*. SakaNTB.com. <https://sakantb.com/2025/09/12/antre-sejak-pagi-tenaga-honorer-sumbawa-berburu-skck-untuk-sk-pengangkatan/>
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, (2), 845–860. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Sanaky, M. M., La Moh. Saleh, & Henriette D. Titley. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab

- Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Saputro, W. W. (2024). *Kepuasan Pelanggan*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Simbolon, F. F. B., Conie Nopinda Br Sitepu, & Menanti Sembiring. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. *JURNAL MACSILEX*, 1(1).
- Sofya, A., Chusnul Novita, N., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1695–1708. <https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety>
- Subhaktiyasa, P. G., I Wayan Numertayasa, N. Putri Sumaryani, Sang Ayu Ketut Candrawati, I Dewa Gede Candra Dharma, & I Gusti Ngurah Widya Hadi Saputra. (2025). Uji Korelasi dalam Penelitian Kuantitatif: Kajian Konseptual, Asumsi Statistik dan Implikasi Paraktis. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(4), 3297–3308. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i4.3952>
- Sudaryana dan Agusiady. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. Sudaryana & R. Agusiady, Ed.). Penerbit Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Sugiyono, Ed.; Edisi kedua). Penerbit Alfabeta.
- Susianti, O. M., & Srifariyati. (2024). Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan. *Jurnal Pendidikan Rokania*, 9(1), 18. <https://doi.org/10.37728/jpr.v9i1.1066>
- Tarigan, M., & Frintiana Silaban, D. (2024). STATISTIKA DESKRIPTIF. *Jintan: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 4(2).
- Wahab, A., & Syahid, A. (2021). Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan. *Education and Learning Journal*, 2(1), 40–48. <http://jurnal.fai@umi.ac.id>