

**PENGARUH KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PERILAKU
PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PENERBITAN SKCK MELALUI *RESPONSIVENESS*
PADA POLRES TAPANULI SELATAN**

TESIS

**OLEH: OLOAN LUBIS
NPM : 241805001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)16/7/26

**PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER MANAJEMEN**

HALAMAN PENGESAHAN

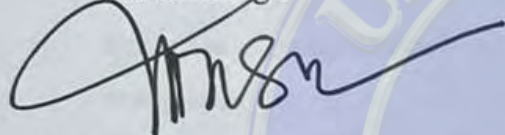
Judul : Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan
Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Responsiveness pada Polres
Tapanuli Selatan

Nama : Oloan Lubis

NPM : 241805001

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Nur Aisyah, SE, MM

Pembimbing II



Dr. Wan Suryani, SE, M.Si

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Adelina Lubis, SE, M.Si

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OLOAN LUBIS
NPM : 241805001
Judul Tesis : PENGARUH KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI *RESPONSIVENESS* PADA POLRES TAPANULI SELATAN

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut:

1. Bahwa tesis yang ditulis ini bukan merupakan jiplakan dari tesis atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti di kemudian hari ternyata tesis ini adalah jiplakan maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggungjawab saya sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, April 2026

Yang Menyatakan



OLOAN LUBIS
NPM. 241805001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademi universitas medan area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oloan Lubis
NPM : 241805001
Program Studi : Magister Manajemen
Program : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

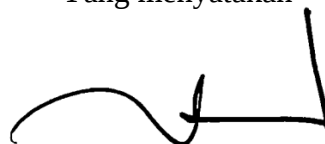
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non – Exclusive Royalty-Free Right) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Responsiveness pada Polres Tapanuli Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Tanggal 21 April 2026
Yang menyatakan



(Oloan Lubis)

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI *RESPONSIVENESS* PADA POLRES TAPANULI SELATAN

Nama : OLOAN LUBIS
NPM : 241805001
Program : Magister Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui dimensi *responsiveness* pada Polres Tapanuli Selatan. Kualitas pelayanan publik yang responsif menjadi tuntutan utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat pemohon SKCK. Data dianalisis menggunakan analisis regresi, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness*. Selain itu, perilaku petugas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui *responsiveness*. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerbitan SKCK. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan yang didukung oleh perilaku petugas yang ramah, tanggap, dan profesional mampu meningkatkan daya tanggap pelayanan kepada masyarakat. Populasi penelitian terdiri atas 133 individu yang memenuhi kriteria sebagai konsumen milenial yang berdomisili di wilayah tersebut dan memiliki pengalaman atau ketertarikan terhadap produk ramah lingkungan. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Selatan perlu dilakukan secara terpadu melalui perbaikan sistem prosedur pelayanan dan penguatan perilaku serta etika petugas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan kepolisian.

Kata kunci: Kemudahan Prosedur Pelayanan, Perilaku Petugas, *Responsiveness*, Kualitas Pelayanan, SKCK.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE PROCEDURE CONVENIENCE AND SERVICE OFFICERS' BEHAVIOR ON THE QUALITY OF POLICE CLEARANCE CERTIFICATE (SKCK) ISSUANCE SERVICES THROUGH RESPONSIVENESS AT THE SOUTH TAPANULI POLICE RESORT

Name : OLOAN LUBIS
Studen ID : 241805001
Program : Master of Management

This study aims to analyze the effect of service procedure convenience and service officers' behavior on the quality of police clearance certificate (SKCK) issuance services through the responsiveness dimension at the South Tapanuli Police Resort. Responsive public service quality is a crucial requirement for enhancing public trust in police institutions. This research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to applicants for the Police Clearance Certificate (SKCK). The data were analyzed using regression analysis, both partially and simultaneously. The results indicate that service procedure convenience has a positive and significant effect on the quality of SKCK issuance services through responsiveness. In addition, service officers' behavior also has a positive and significant effect on service quality through responsiveness. Simultaneously, both independent variables are proven to have a significant influence on improving the quality of SKCK issuance services. These findings suggest that simplifying service procedures, supported by friendly, responsive, and professional officer behavior, can significantly enhance service responsiveness to the community. The research population consisted of 133 individuals who met the criteria as millennial consumers residing in the region and having experience or interest in environmentally friendly products. The data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS version 4.1.1.1. This study concludes that improving the quality of SKCK services at the South Tapanuli Police Resort must be carried out in an integrated manner through the improvement of service procedure systems and the strengthening of officers' behavior and service ethics. The findings are expected to provide valuable input for policymakers in efforts to enhance public service quality within the police institution.

Keywords: *Service Procedure Convenience, Officers' Behavior, Responsiveness, Service Quality, Police Clearance Certificate (SKCK).*

KATA PENGANTAR

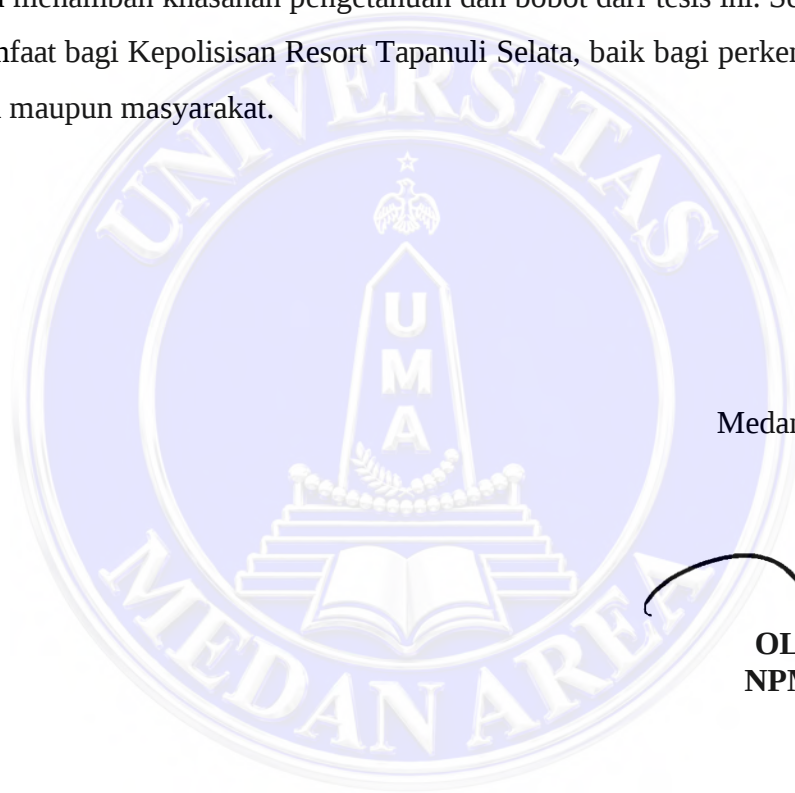
Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan judul penelitian adalah **Pengaruh kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness* pada Polres Tapanuli Selatan**. Pada penyelesaian tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis menghaturkan hormat serta ucapan terima kasih yang ditujukan kepada:

1. Bapak Ketua Yayasan Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Adelina Lubis, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Medan Area
5. Ibu Dr. Nur Aisyah, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, waktu dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Ibu Dr. Wan Suryani, S.E, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan tanpa henti dalam setiap langkah penulis. Dan isteri beserta anak-anak saya yang dengan pengerrtiannya serta restu dan pengorbanan mereka, karya ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh anggota keluarga, yang senantiasa memberikan motivasi, perhatian, dan dorongan moral kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penyusunan karya ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa satu kelas Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2024, yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menempuh

perkuliahan selama ini.

10. Seluruh Dosen Pascasarjana Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Seluruh Pegawai/Staff Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritik yang bersifat membangun dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi Kepolisian Resort Tapanuli Selatan, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun masyarakat.



Medan, April 2026

OLOAN LUBIS
NPM. 241805001

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Keaslian Penelitian	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
1.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2. Kemudahan Prosedur Pelayanan	18
2.2.1. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	21
2.3. Perilaku Petugas Pelayanan	24
2.3.1. Indikator Perilaku Petugas Pelayanan	24
2.4. <i>Responsiveness</i>	25
2.4.1. Indikator <i>Responsiveness</i> dalam Layanan	25
2.5. Penelitian Terdahulu	27
2.6. Kerangka Konseptual	32
2.7. Hipotesis Penelitian	33

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat, Prosedur dan Lokasi Penelitian.....	35
3.1.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.1.2. Populasidan Sampel	35
3.1.2.1. Populasi	35
3.1.2.2. Sampel	36
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.1. Jenis Data.....	37
3.2.2. Sumber Data	38
3.3. Defenisi Operasional	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Analisa Data	40
3.6. Analisis Statistik Deskriptif	41
3.7. Analisa PLS (<i>Partial Least Squares</i>)	41
3.8. Uji <i>Outer Model</i>	42
3.9. <i>Convergent Validity</i>	42
3.10. <i>Discriminant Validity</i>	43
3.11. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	44

3.12. Uji Model Pengukuran	45
3.13. <i>Nilai Path Coefficient</i>	45
3.14. Uji <i>R-Square</i> (<i>R</i>)	46
3.15. Uji Efek Mediasi	47

BAB IV. DESKRIPSI WILAYAH DAN KARAKTERISIK RESPONDEN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	49
4.1.1. Gambaran Umum	49
4.1.2. Kondisi Geografis Penelitian	52
4.1.3. Karakteristik Responden	53

BAB V. PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1. Hasil Penelitian	54
5.1.1. Statistik Deskriptif	54
5.1.2. Analisis PLS (<i>Partial Least Squares</i>)	57
5.1.2.1. <i>Convergent Validity</i>	57
5.1.2.2. <i>Validity Item</i>	58
5.1.3. Evaluasi <i>Inner Model</i> (<i>Structural Model</i>)	59
5.1.3.1. <i>R2 Value</i> (<i>Coefficient of Determination</i>)	61
5.1.3.2. <i>F-Square</i>	62
5.1.3.3. <i>Mediation Effect</i>	63
5.2. Pembahasan Penelitian	68
5.2.1. Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan	68
5.2.2. Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan....	70
5.2.3. Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan melalui <i>Responsiveness</i> terhadap Kualitas Pelayanan	72
5.2.4. Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan melalui <i>Responsiveness</i> terhadap Kualitas Pelayanan	74
5.2.5. Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan melalui <i>Responsiveness</i>	76
5.2.6. Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan melalui <i>Responsiveness</i>	78
5.2.7. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kualitas Pelayanan	79
5.2.8. Peran Mediasi <i>Responsiveness</i> Dalam Pengaruh Kemudahan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Peran Mediasi <i>Responsiveness</i> Dalam Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan	81
5.3. Peran Mediasi <i>Responsiveness</i> dalam Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan	82

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	84
6.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Keluhan Masyarakat pada beberapa Isntansi Tahun 2022-2024	4
Tabel 1.2	Data Target SKCK dan Realisasinya Tahun 2022-2024	5
Tabel 2.1.	Hubungan dengan Teori Lain	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Jumlah Pemohon SKCK Tahun 2022-2024.....	36
Tabel 3.2	Operasional Variabel	38
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert.....	40
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.1	Kuesioner Kemudahan Prosedur Pelayanan (X1).....	54
Tabel 5.2	Kuesionel Variabel Perilaku Petugas Pelayanan (X2).....	55
Tabel 5.3	Kuesioner Variabel <i>Resoponsiveness</i> (Z).....	55
Tabel 5.4	Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	56
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrumen X1	57
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Instrumen X2	57
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Z	58
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Y	58
Tabel 5.9	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 5.10	<i>Nilai R Square dan R Square Adjusted</i>	61
Tabel 5.11	<i>F-Square</i>	62
Tabel 5.12	<i>Path Coefficients</i>	64
Tabel 5.13	<i>Indirect Effect</i>	66
Tabel 5.14	<i>Total Effect</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Mekanisme Pelayanan SKCK	2
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 5.1 Model Uji <i>Loading Factor</i>	57
Gambar 5.2 Hasil Uji <i>Direct Effect</i>	60



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelayanan administrasi juga terdapat di kepolisian, pelayanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses-proses yang terkait dengan keamanan dan penegakan hukum dapat berjalan dengan efisien, transparan dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Hal ini juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan yang diberikan oleh kepolisian dengan mudah dan tepat prosedur.

Pelayanan kepolisian mencakup: pelayanan publik (SKCK, SP2HP, SIM, STNK), penegakan hukum dan penyelidikan, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan (3 fungsi utama Polri) serta espons darurat dan pengaduan masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan administrasi pada Kepolisian adalah pelayanan publik dengan pelayanan pembuatan SKCK. Administrasi kepolisian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melibatkan serangkaian prosedur dan langkah-

langkah yang harus diikuti oleh masyarakat yang membutuhkan dokumen ini. SKCK adalah dokumen resmi yang mencatat riwayat perilaku seseorang (terlibat kriminal ataupun tidak) dan sering kali diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, pengajuan visa, atau keperluan pribadi lainnya.

Mekanisme pembuatan SKCK memiliki alur yang transparan dan dapat diikuti setiap pengguna dalam mengajukan SKCK kepolisian, seperti mekanisme Gambar 1.1 berikut ini :



Sumber : data diolah peneliti

Gambar 1.1 .Mekanisme Pelayanan SKCK

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

dapat dilakukan oleh pemohon melalui penulisan data pribadi secara *online* di *internet* agar menghemat prosedur pemohon sehingga hanya perlu datang ke instansi kepolisian untuk mengambil sidik jari serta SKCK yang telah diterbitkan.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri merupakan bagian penting, salah satu indikator penentu keberhasilan Polri. Baik buruknya Polri tidak hanya ditentukan ukuran yang ditetapkan secara internal, namun juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, ditunjukkan oleh beberapa hasil survei yang dilakukan, baik oleh lembaga survei eksternal (Indo Barometer dan Litbang Kompas) maupun Puslitbang Polri, menunjukkan beberapa layanan Kepolisian yang dirasakan publik masih kurang (Wahyurudhanto *et al.*, 2018). Jika kualitas pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen tidak akan puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen akan puas (Kotler & Keller, 2011).

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung masyarakat ketika berhubungan dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain ketika berhubungan dengan Polri (Sari *et al.*, 2020). Sehingga dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap kinerja Polri. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan tugas Kepolisian dapat dilakukan secara profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja Polri guna melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta menegakkan hukum (Sari *et al.*, 2020).

Permasalahan pelayanan publik terjadi di berbagai daerah di Indonesia.

Permasalahan buruknya pelayanan publik juga dirasakan oleh masyarakat Tapanuli

Selatan kurun prosedur tahun 2022 sampai dengan tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang masuk ke Sistem Pengaduan Pelayanan Nasional kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang belum sempurna terlihat dari data observasi data yang pada rentang tahun 2022 sampai dengan tahun 2024, yang menunjukkan belum maksimalnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh data berikut ini pada tabel 1.1 dengan kondisi pelayanan yang semakin menurun.

Tabel 1.1 Jumlah keluhan masyarakat pada beberapa instansi tahun 2022-2024

No	Instansi	2022	2023	2024
1	Pemerintah Daerah	267	302	354
2	Kepolisian	251	288	****241
3	Lembaga Pengadilan	107	146	155
4	Badan Pertanahan Nasional	77	120	96
5	Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen)	91	118	90
6	BUMN/BUMD	59	73	63
7	Lain-Lain	58	55	29
8	Kejaksaan	52	68	41
9	Lembaga Pemerintah Non Departemen	16	14	11
10	TNI	24	22	16
11	Perguruan Tinggi Negeri	5	3	12
12	Komisi Negara	5	8	12
13	Perbankan	9	15	15
14	DPR	4	3	2
15	Badan Pemeriksa Keuangan	1	2	0
	Jumlah	1.026	1.237	1.137

Sumber: Data Sekunder yang Diolah Berdasarkan Lapora Tahunan ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022-2024.

Permasalahan data pelayanan yang diakses pada tahun 2022 sd. 2024 yang menunjukkan: Kualitas pelayanan di pusat pelayanan publik Tapanuli Selatan masih dinilai kurang optimal oleh masyarakat karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat yang mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dengan data pencapaian target yang menurun dari pencapaian penerimaan dan realisasi kepada masyarakat Tapanuli Selatan, seperti tabel berikut:

Tabel 1.2. Data Target SKCK dan Realisasinya tahun 2022-2024

Tahun	Target SKCK	Realisasi	Keterangan
2022	100	41	41 %
2023	100	55	55%
2024	100	37	37%
JUMLAH		133	

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Dari tabel 1.2. tersebut menunjukkan kurangnya animo masyarakat dalam mengurus SKCK di Tapanuli Selatan walaupun secara online, hal ini dapat dilihat pada tahun 2022 sampai tahun 2024 menunjukkan tidak mencapai target, diduga pelayanan ini dipengaruhi oleh variabel terikat yaitu bagaimana kualitas pelayanan tidak memberikan kepuasan masyarakat sehingga loyalitas dan kepercayaan masyarakat berkurang . Hal ini diduga karena variabel bebas yang sudah diteliti peneliti terdahulu. Dalam penelitian ini peneliti mengambil variabel bebas dengan kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, dengan *responsiveness* sebagai variabel *intervening* untuk mencapai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kepolisian adalah kemampuan Polri dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan, akuntabel. Kebijakan akan kualitas pelayanan sesuai dengan operasional (SOP), sehingga memenuhi harapan masyarakat terkait keamanan, keadilan, dan kenyamanan.

Dengan memperhatikan hal ini, penulis mengajukan proposal penelitian tesis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai fenomena di atas dan menjelaskannya secara ilmiah. Maka peneliti mengambil judul penelitian ini adalah **Pengaruh**

kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness* pada Polres Tapanuli Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan sebagai variabel dependen ditinjau dari pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kemudahan prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan serta sebagai interveningnya *responsiveness* dalam melihat bagaimana pengaruh yang ditimbulkan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini. Pengaruh tersebut dihubungkan dengan masyarakat dalam penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan. Melihat gambaran kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat menterjemahkan dengan hasil seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening *responsiveness*, sehingga memberikan hasil pengaruh yang memberikan hasil terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memberikan jawaban tentang tujuan penelitian maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan

penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan prosedur pelayanan melalui *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan
5. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan prosedur pelayanan pelayanan melalui *responsiveness* penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui *responsiveness* penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
7. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti untuk memberikan pengalaman berharga dan menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan penulis tentang bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan dalam kualitas pelayanan penerbitan SKCK yang diberikan oleh Polres Tapanuli Selatan.
2. Bagi Polres Tapanuli Selatan, sebagai bahan pertimbangan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Polsek Tapanuli Selatan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di wilayah hukum Tapanuli Selatan.
3. Bagi program Studi Magister Manajemen Universitas Medan Area, penelitian ini dapat memberikan wacana pengembangan kurikulum berbasis masyarakat yang sesuai dengan materi pada kurikulum Magister Manajemen.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan ditinjau dari kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan melalui *responsiveness* terhadap kepengurusan SKCK yang diterbitkan oleh Polres Tapanuli Selatan terhadap masyarakat Tapanuli Selatan dengan kurun prosedur dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2024. Penelitian ini berdasarkan literature tentang variabel terikat kualitas pelayanan sebagai masalah penelitian dan kemudahan prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan sebagai variabel bebas dan *intervening responsiveness*. Kebaharuan teoretis menunjukkan adanya mengembangkan model baru tentang kualitas penerbitan SKCK dengan penggabungan teori yang dikombinasikan secara terintegrasi atas kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan dengan penambahan *responsiveness* sebagai variabel *intervening* untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

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

Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dari konsumen. Teori harapan pelanggan (*Customer Expectation Theory*) dari Kotler & Keller, 2016 mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika: kinerja aktual (persepsi pelanggan) $\geq$ harapan pelanggan, yaitu :

1. Harapan pelanggan (*Customer Expectations*)

Harapan pelanggan (*Customer Expectations*) merupakan standar atau referensi

awal pelanggan sebelum menerima layanan/produk. Harapan ini terbentuk dari: pengalaman masa lalu, rekomendasi orang lain dan promosi dan komunikasi perusahaan serta reputasi merek.

2. Kinerja produk/jasa (*Perceived Performance*)

Kinerja produk/ jasa (*perceived performance*) merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang mereka terima setelah menggunakan produk atau layanan.

3. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan, menerapkan pengertian bahwa:

1. Jika kinerja lebih tinggi dari harapan maka hasilnya puas
2. Jika kinerja sama dengan harapan maka hasilnya netral
3. Jika kinerja lebih rendah dari harapan maka hasilnya tidak puas

Aplikasi dalam konteks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik atau sosial (bukan hanya bisnis), masyarakat sebagai pelanggan akan menilai pelayanan berdasarkan harapan mereka terhadap: kualitas layanan, kecepatan respon, keadilan pelayanan dan transparansi proses. Jika layanan pemerintah/instansi memenuhi atau melebihi harapan ini, maka masyarakat merasa puas dan teori Kotler & Keller ini bisa dijadikan kerangka teoritis utama (*grand theory*) dalam kajian kepuasan masyarakat karena: bersifat universal, dapat diterapkan pada sektor publik dan privat serta menyediakan hubungan yang jelas antara harapan, persepsi, dan kepuasan.

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D. (2015) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2016) menyatakan bahwa. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Untung Sanjaya dan Klemes Wedanaji

Prasaty, (2016) kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Menurut Tjiptono (2016:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari, (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

2.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan

untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Definisi kualitas pelayanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas pelayanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu prosedur tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (empati), yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kebanyakan akademis yang

mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan) (Arisutha, 2005). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah:

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

PermenPAN-RB No.14 Tahun 2017 sebagai Applied Theory yaitu tentang bagaimana fungsi pelayanan dapat memberikan pedoman teknis untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang terdiri dari isi utama dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan (termasuk kemudahan prosedur, prosedur layanan, dan respons petugas), tata cara survei, metode pengambilan sampel, dan teknik analisis data dan skor penilaian dan interpretasi hasil SKM. Tujuan utamanya adalah mendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan secara sistematis dan terukur serta mewujudkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi.

Sebagai landasan teori pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1.
Landasan Teori Penelitian

Tingkatan Teori	Nama Teori	Tokoh dan Tahun	Keterkaitan dengan Variabel Penelitian
<i>Grand Theory</i>	<i>Human Resource Management Theory</i>	Kotler & Keller, (2016) Philip Kotler (2016)	Kualitas jasa/layanan dipengaruhi oleh: perilaku karyawan, <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), kemampuan komunikasi dan empati kepada pelanggan yang berkaitan erat dengan fungsi MSDM
<i>Middle Theory</i>	<i>Service Quality Theory</i>	Parasuraman (1988) PermenPAN-RB No.14 Tahun 2017 (tentang SKM)	Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dari konsumen.
<i>Applied Theory</i>	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Kotler & Keller, (2016)	Kemudahan prosedur pelayanan adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam memahami, mengakses, dan menjalani seluruh tahapan layanan mulai dari permintaan hingga penyelesaian yang mencakup kesederhanaan alur, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan minimnya hambatan administrative.
	Perilaku Petugas Pelayanan	Keller (2013)	Perilaku petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk sikap sopan, ramah, saling menghargai, dan menghormati .

	<i>Responsiveness</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)	<i>Responsiveness</i> berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Sesuai dengan tabel 2.1. tersebut di atas, penulis mengambil landasan teori dari Kotler & Keller, (2016), yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang memberikan pengetahuan terhadap seluruh aspek, termasuk aspek kualitas pelayanan sebagai unsur variabel terikat, dan kemudahan prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan sebagai variabel bebas serta *responsiveness* sebagai variabel *intervening*. PermenPAN-RB No.14 Tahun 2017 mengkategorikannya sebagai teori terapan (*applied theory*), karena berdasarkan prinsip ilmiah (dari teori harapan & kualitas layanan) disusun sebagai panduan teknis untuk lembaga dan digunakan dalam praktik nyata untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi indikator kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi menurut Zeithham (2019) yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang

terpercaya.

3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

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

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

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

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang pelanggan adalah setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya seperti yang dikemukakan Kotler dalam (Tjiptono, 2012). Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik tahun 2014 sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan maka pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik diganti dengan peraturan menteri

pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No 14 tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu di lakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Indeks kepuasan pelanggan menurut kerangka Kotler & Keller (2016): bahwa konsep dasar Kotler & Keller memandang kepuasan sebagai perasaan pelanggan yang muncul dari perbandingan antara performa yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.

Pengembangan indeks kepuasan menurut Kotler untuk memudahkan pengukuran, yaitu dengan :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kecepatan Prosedur Pelayanan
3. Kualitas Pelayanan

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

Pengertian indeks kepuasan menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dalam konteks SERVQUAL dan kualitas layanan, kepuasan dinyatakan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi. *Customer satisfaction is the customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectations.* Indeks Kepuasan dapat dipahami sebagai ukuran kuantitatif atas evaluasi tersebut, yang menggambarkan sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterima.

Menurut Kotler & Keller (2016) dalam buku *marketing management*, menyatakan: *Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*, bahwa indeks kepuasan, dalam konteks ini, adalah alat ukur numerik terhadap perasaan tersebut, yang dihitung melalui survei terhadap persepsi pelanggan terhadap elemen-elemen layanan.

2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan adalah tingkat perasaan pelanggan, perasaan puas tersebut didapatkan setelah pelanggan mendapatkan kemudahan prosedur pelayanan yang didapatkan. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan pembuatan SKCK Polres Tapanuli Selatan.

Definisi kemudahan prosedur pelayanan menurut konsep Kotler adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam memahami, mengakses, dan menjalani seluruh tahapan layanan mulai dari permintaan hingga penyelesaian yang mencakup kesederhanaan alur, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan minimnya hambatan administratif. Dalam *marketing management*, Kotler menyebutkan bahwa: *customers*

value not only product and service quality, but also the convenience of buying and using the product or service. Ini mencakup:

1. *Ease of ordering* (kemudahan mengajukan permintaan)
2. *Ease of transaction* (kemudahan proses administrasi)
3. *Ease of installation/use* (kemudahan menggunakan layanan)
4. *Speed and simplicity* (kecepatan & kesederhanaan prosedur) Indikator kemudahan prosedur pelayanan menurut konsep Kotler:

1. *Simplicity of Process* (kesederhanaan proses) bahwa pelanggan/masyarakat menginginkan proses pelayanan yang ringkas, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami.
2. *Accessibility* (aksesibilitas layanan) yaitu kemudahan pelanggan untuk mengakses layanan, baik secara fisik maupun digital, sangat menentukan persepsi positif terhadap layanan.
3. *Speed and Efficiency* (kecepatan dan efisiensi)
Prosedur yang mudah biasanya berkaitan dengan layanan yang cepat dan efisien, tanpa hambatan administratif yang rumit.
4. *Transparency* (transparansi prosedur)

Kotler menekankan pentingnya kepercayaan pelanggan, dan prosedur yang transparan (jelas tahapan, biaya, dan hasilnya) dapat meningkatkan kepercayaan. kemudahan prosedur pelayanan yaitu kemudahan prosedur pelayanan merujuk pada sejauh mana proses pelayanan dirancang agar mudah dipahami, diakses, dan dijalani oleh masyarakat yang meliputi:

1. Sederhana yaitu prosedur tidak berbelit-belit, hanya mencakup langkah-langkah yang

benar-benar diperlukan.

2. Transparan yaitu informasi tentang tahapan, prosedur, biaya, dan persyaratan mudah diperoleh dan dimengerti.
3. Cepat dan efisien yaitu prosedur penyelesaian yang jelas dan relatif singkat tanpa harus bolak-balik.
4. Aksesibel yaitu dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk melalui kanal digital atau layanan *mobile* jika memungkinkan.
5. Konsisten yaitu prosedur yang diterapkan tidak berubah-ubah dan dijalankan dengan disiplin oleh petugas.

Kaitannya dengan teori dan penilaian pelayanan:

1. Dalam Servqual, kemudahan prosedur masuk dalam dimensi:
 - 1.1. *Responsiveness*: kecepatan dan kemauan membantu.
 - Reliability*: ketepatan dan konsistensi layanan.
 - 1.2. *Tangibles* (jika prosedur tersedia dalam bentuk media fisik/digital yang informatif).
2. Dalam standar pelayanan publik, kemudahan prosedur biasanya menjadi indikator utama dalam survei kepuasan masyarakat, seperti dalam:
 - 2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
 - 2.2. Survei Ombudsman
 - 2.3. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Kemudahan prosedur pelayanan adalah elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap aspek ini bisa menggunakan pendekatan teori *SERVQUAL (middle theory)* dan dikaitkan dengan

harapan pelanggan (*grand theory*) untuk melihat sejauh mana prosedur memenuhi ekspektasi masyarakat.

2.2.1. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berikut adalah beberapa aspek atau komponen utama dari indikator persyaratan dalam kemudahan prosedur pelayanan (Hardiyansyah, 2018):

- a. Indikator persyaratan teknis:
 - a) Penggunaan teknologi dan perangkat yang tepat: teknologi dan perangkat yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi proyek atau pelayanan.
 - b) Performa dan keandalan sistem: performa dan keandalan sistem atau teknologi yang digunakan dalam menyediakan pelayanan atau menjalankan proyek.
- b. Indikator persyaratan administratif:
 - a) Kelengkapan dokumen dan izin yang diperlukan: evaluasi apakah dokumen dan izin yang diperlukan untuk proyek atau pelayanan telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan administratif.
 - b) Kepatuhan terhadap persyaratan hukum dan perundang-undangan: kepatuhan terhadap persyaratan hukum dan peraturan pemerintah yang berlaku.

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

- a. Prosedur tanggapan pertama.
 Prosedur yang diperlukan untuk memberikan tanggapan awal atau pertama terhadap permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.
- b. Akurasi dan kelengkapan informasi:
 Tingkat kebenaran, kejelasan, dan kelengkapan informasi yang diberikan kepada

pengguna.

c. Ketersediaan sistem dan infrastruktur:

Ketersediaan dan kesiapan sistem teknologi informasi dan infrastruktur yang diperlukan untuk memberikan layanan.

d. Kepatuhan terhadap standar dan proses operasional:

Tingkat kepatuhan organisasi terhadap standar dan proses operasional yang telah ditetapkan untuk pelayanan.

e. Penggunaan teknologi informasi:

Pengukuran sejauh mana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

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

1. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
2. Prosedur penyelesaian yaitu prosedur penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
3. Biaya pelayanan yaitu biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 4 Produk pelayanan yaitu produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
- 5 Sarana dan prasarana yaitu sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6 Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.
- 7 Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- 8 Prosedur penyelesaian yaitu prosedur penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- 9 Biaya pelayanan yaitu biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 10 Produk pelayanan yaitu produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
- 11 Sarana dan prasarana yaitu sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 12 Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

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

2.3 Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk sikap sopan, ramah, saling menghargai, dan menghormati (Keller 2013:3). Perilaku menyoroti atribut-atribut atau dimensi-dimensi penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk sopan santun dan keramahan dalam interaksi langsung, beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, termasuk sikap yang sopan, menghormati orang lain, penuh pertimbangan dan bersahabat.

2.3.1. Indikator Perilaku Petugas Pelayanan

Indikator perilaku pelaksana pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk menilai sikap, perilaku, dan interaksi individu atau tim dalam penyediaan pelayanan (Keller 2013:10). Berikut adalah beberapa contoh indikator perilaku pelaksana pelayanan :

1. Sikap Ramah dan Menghormati.

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

2. Kemampuan Mendengarkan Aktif.

Kemampuan untuk dengan teliti mendengarkan kebutuhan atau keinginan

pengguna atau pelanggan dan memberikan respons yang sesuai.

3. Empati.

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

4. Kemampuan Berkomunikasi dengan Jelas.

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

5. Penghormatan Terhadap Privasi dan Keamanan.

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

6. Sikap Profesional.

Menunjukkan tingkat profesionalisme dalam perilaku dan tindakan selama penyediaan pelayanan.

2.4 **Responsiveness**

Responsiveness adalah tentang bagaimana Kepolisian memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* adalah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan yang berupa pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi.

Pengertian *responsiveness* oleh Parasuraman et al. (1988) yang merupakan bagian dari *Servqual Model (Service Quality Theory)*, bahwa *responsiveness* adalah salah satu dari lima dimensi utama kualitas pelayanan, yang didefinisikan sebagai: *Willingness to*

help customers and provide prompt service (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), artinya kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tanggap.

2.4.1 Indikator *Responsiviness* Dalam Layanan

Menurut Parasuraman et al. (1988) indikator yang menunjukkan tinggi atau rendahnya *responsiveness* antara lain:

1. Kecepatan dalam menanggapi permintaan pelanggan
2. Ketepatan prosedur dalam memberikan layanan
3. Kesigapan petugas dalam menangani keluhan
4. Ketersediaan informasi saat dibutuhkan pelanggan
5. Keramahan dan kepedulian dalam merespon pertanyaan

Penerapan dalam layanan pemerintah (seperti layanan administrasi kependudukan), *responsiveness* dapat diukur dari seberapa cepat petugas menanggapi permintaan dokumen, prosedur tunggu yang dialami masyarakat dan apakah petugas sigap dan membantu tanpa harus diminta berulang kali.

Menurut Zeithmal et. Al, (1990:120) mengemukakan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikutip dari Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra (2016:137) mengartikan daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para

karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat

Menurut Antreas (2013) indikator *responsiveness* atau daya tanggap yaitu:

- (1) Informatif,
- (2) Kecepatan pelayanan,
- (3) Kesiediaan membantu,
- (4) Sigap

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wijayanti Setyo Utami, Suryanto (2013)	Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor kecamatan di surakarta, Indonesia	Indeks kepuasan pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan di 5 kantor kecamatan kota surakarta menunjukka hasil sebesar 70,1835. dalam hal ini untuk pelayanan pada kantor kecamatan kota surakarta setelah dikonversi berada pada interval nilai 62,51-81,25 yang dapat disimpulkan nilai mutu pelayanan.
2.	Moch, Ilman Fauzi, (2022)	Pengaruh Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dimediasi Oleh Kepercayaan Pada Kepolisian Sektor Bululawang	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Kepercayaan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil tersebut didapat dari model analisis regresi dengan nilai R ² sebesar 0.501 atau mempunyai pengaruh sebesar 50,1 % dan signifikansi sebesar 0,000. Jadi H ₀₁ ditolak, sedangkan H _{a1} diterima.
No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian

				Kepercayaan tidak bisa menjadi mediator pada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap Polsek Bululawang. Hasil tersebut didapat dari model analisis jalur dengan nilai pengaruh langsung sebesar 980.025. Nilai tersebut lebih besar dari pada nilai pengaruh tidak langsung, yang memperoleh nilai hanya sebesar 1.194.
3.	Yossi Findarta Pratama, Andi Fitriyani Yahya, Alsry Mulyani, Yuliana Rauf, Rosmala Dewi Said, St. Suryani (2021)	<i>The degree of community satisfaction for the one-gate integrated service in south sulawesi</i>	Kepuasan masyarakat, dan pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada unit pelayanan terpadu satu pintu di sulawesi selatan sebagai penyelenggara perizinan dan non perizinan memiliki ikm dengan angka sebesar 81,29. (baik). unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi. indeks dan tingkat kepuasan masyarakat (ikm) memiliki kinerja yang baik.
4.	Muhammad Rifki1, Jumaidi2 , M. Arsyad3 (2024)	Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan tebing tinggi kabupaten balangan	Indeks kepuan masyarakat, dan kemudahan melalui ketanggapan pelayanan..	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan tebing tinggi kabupaten balangan, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat (ikm) sebesar 64,8038 mutu pelayanan “d” yang berarti tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan tebing tinggi kabupaten balangan termasuk dalam kategori tidak baik.
5.	Dewi Puspita Sari, Lilis Suryani (2024)	Pengaruh Petugas Pelayanan terhadap Kualitas masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat	Besarnya Pengaruh Petugas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong adalah sebesar 29,7%, adapun 70,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.
No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian

6.	Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan	Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Dari penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah berpengaruh secara positif dan signifikan. Dengan nilai 0.222 dan P - Values $0.010 < 0.05$. Temuan tersebut bermakna bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Nilai yang signifikan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. 2) Dari penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan produk adalah berpengaruh secara positif dan signifikan. Dengan nilai 0.338 dan P - Values nilai $0.001 < 0.05$.
7.	Dina Rosalina M.P.C. Prihandoyo, Adi Hermawansyah, Nely Tangke Rante (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan	Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil uji penelitian mengenai bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, dapat diambil kesimpulan bahwa: (1) bukti fisik terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, sehingga hipotesis dapat diterima, (2) kehandalan terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, sehingga hipotesis tidak dapat diterima, (3) daya tanggap terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, sehingga hipotesis tidak dapat diterima, (4) jaminan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, sehingga hipotesis dapat

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				diterima, (5) empati terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan, sehingga hipotesis dapat diterima
8	Faizah Aini Munir, Surianto, Azlan Azhari (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Dan Ruang Tunggu Yang Nyaman Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pangan Non Tunai Di Kantor Desa Maradekaya Kec.Bajeng Kab.Gowa	Kualitas Layanan, dan Kepuasan Masyarakat	Kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan non tunai di kantor desa Maradekaya hal ini menunjukkan bahwa implementasi kualitas layanan kantor desa Maradekaya belum berjalan secara optimal karena beberapa pegawai kantor desa Maradekaya sering terlambat sehingga masyarakat lebih dahulu datang. Masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan karena harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan sehingga belum mempengaruhi kepuasan masyarakat.
9	Arif Aprilia Jaya Ganda Irman, Ilima Fitri Azmi (2023)	<i>Service Quality Improvement Through The Community Satisfaction Survey In Parangloe Public Health Center</i>	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	Berdasarkan paparan hasil analisis data dalam penelitian ini, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Parangloe masih terdapat masalah pada seluruh unsur kecuali Biaya. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Parangloe belum maksimal dan masih bisa dilakukan peningkatan demi tercapainya kesempurnaan dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, menurut nilai IKM yang didapatkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya para staf yang terus melakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga perolehan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Puskesmas Parangloe periode

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				Mei 2022-April 2023 berada di angka 76,25 atau predikat mutu pelayanan yang baik.
10	Galih Rengga Atmaja J. (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi	Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian ini menggambarkan perilaku petugas medis yang belum sesuai dengan standar dari pelayanan prima sedangkan pemanfaatan fasilitas oleh pasien pengguna kartu Jamkesmas di Puskesmas Sugiwaras, menghadapi berbagai kendala seperti, pelayanan kesehatan pada pasien pengguna kartu Jamkesmas yang masih perlunya sosialisasi mengenai kegunaan fasilitas Jamkesmas dari petugas di Puskesmas Sugiwaras agar dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
11	Sari Hartono (2021)	& Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan	Pelayanan prima Kualitas Pelayanan	Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan masyarakat, bahwa responsiveness menjadi variabel strategis dalam model penelitian pelayanan publik modern. Pelayanan prima terbukti berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan terhadap kualitas pelayanan.
12	Pratama & Lestari (2022)	Peran <i>Responsiveness</i> pada Pelayanan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	<i>Responsive ness</i> Pelayanan Digital	<i>Responsiveness</i> menjadi prediktor utama kepuasan pelanggan layanan online. <i>Responsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. <i>Responsiveness</i> berperan sebagai variabel mediasi dalam berbagai model penelitian pelayanan.
13	Fadhilah & Arifin (2025)	Pengaruh persepsi prosedur, <i>Responsiveness</i>	Persepsi Prosedur <i>Responsive ness</i>	<i>Responsiveness</i> dalam era transformasi digital pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa instansi yang menerapkan

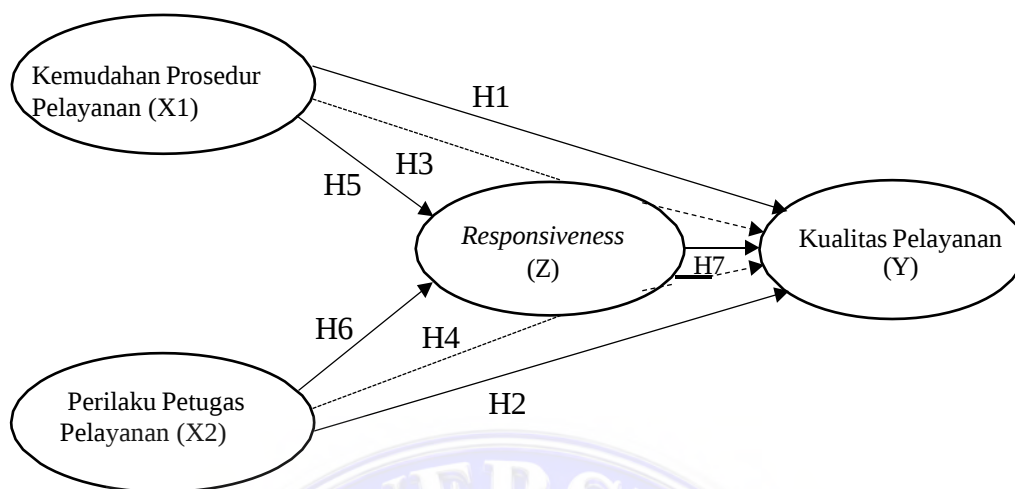
No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		dan Empati Petugas terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan Publik	sistem pelayanan terintegrasi dan digitalisasi prosedur mengalami peningkatan responsiveness yang signifikan, yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2.6 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2014) kerangka konseptual merupakan hasil pemikiran dan penting untuk mengevaluasi kemungkinan hasil penelitian yang akan diperoleh. Ini dapat memperkuat kerangka konseptual yang benar dari fenomena variabel dan memunculkan pertanyaan penelitian dengan cara yang jelas dan dapat diverifikasi. Kerangka konseptual adalah model yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana teori tersebut berkaitan dengan faktor – faktor penting yang diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka konseptual akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang diteliti yaitu variabel *independent* dan *dependent*.

Kerangka penelitian ini jalan pemikiran terhadap permasalahan yang dibahas (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka konseptual penelitian yang dipergunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) hipotesis adalah jawaban sementara atas penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka diajukan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Ada pengaruh kemudahan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan
2. H2: Ada pengaruh perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan
3. H3: Ada pengaruh kemudahan prosedur pelayanan melalui *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
4. H4: Ada pengaruh perilaku petugas pelayanan melalui *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.

5. H5: Ada pengaruh kemudahan prosedur pelayanan melalui *responsiveness* penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan
6. H6: Ada pengaruh perilaku petugas pelayanan melalui *responsiveness* penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan
7. H7: Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat, Prosedur, dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 hingga Maret 2026 pada Polres Tapanuli Selatan Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti adalah salah seorang anggota yang bekerja pada wilayah tersebut.

3.1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif-asosiatif. Tujuannya, karena memungkinkan pengumpulan data dalam bentuk angka dan analisis statistik untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan.

3.1.2 Populasi dan Sampel

3.1.2.1. Populasi

Menurut Sugiono (2014 :80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi area dalam penelitian ini berada di wilayah Polres Tapanuli Selatan adalah sebanyak 133 responden. Populasi tersebut terdiri dari masyarakat pemohon SKCK Polres Tapanuli Selatan pada kurun waktu tahun 2022 sampai dengan 2024. Data populasi adalah seperti pada tabel 3.1

berikut ini:

Table 3.1 Jumlah Pemohon SKCK Tahun 2022-2024

Bulan	2022	2023	2024
Januari	0	6	3
Februari	9	7	5
Maret	5	5	8
April	4	6	5
Mei	0	7	5
Juni	0	7	4
Juli	0	2	2
Agustus	0	3	2
Septembr	4	3	2
Oktober	7	5	1
Novembr	6	4	-
Desembe r	6	0	-
JUMLAH	41	55	37
TOTAL			133

Sumber: Dokumen Polres Tapanuli Selatan, diolah penulis (2025)

3.1.2.2. Sampel

Menurut Sugiono (2014 :81) menyatakan bahwa pengertian ukuran Sampel yang merupakan besarnya sampel yang akan diambil untuk melaksanakan suatu penelitian dari sejumlah populasi yang telah ditentukan. Alasan Mengapa Sensus Dipergunakan:

1. Cakupan Seluruh Populasi: Sensus mencakup seluruh individu atau unit dalam populasi tanpa pengecualian, sehingga: Tidak ada risiko bias akibat pemilihan sampel, data yang dihasilkan bersifat komprehensif dan menyeluruh.
2. Akurasi Tinggi: Karena semua unit terdata, sensus memberikan akurasi maksimal—sangat penting untuk: Perencanaan kebijakan publik, Pengambilan keputusan strategis, Pengukuran indikator sosial dan ekonomi secara nasional.

3. Diperlukan untuk Statistik Dasar: Sensus sering digunakan untuk memperoleh data dasar seperti: Jumlah penduduk (sensus penduduk), Pendapatan rumah tangga, Tingkat Pendidikan dan Data demografi & geospasial. Data ini menjadi dasar pembandingan (baseline) dalam survei-survei berikutnya.

4. Digunakan dalam Penelitian Jika Populasi Terbatas: Dalam konteks penelitian, sensus biasanya dipilih jika: Ukuran populasi kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau seluruhnya, Peneliti ingin menghindari sampling error, Ingin hasil yang benar-benar representatif.

5. Regulasi atau Kebutuhan Legal

Sensus digunakan dalam penelitian jika: Populasi relatif kecil (misal <100 orang, seperti seluruh pegawai di satu kantor), Data harus mewakili seluruh populasi (misal untuk evaluasi kinerja instansi) dan Peneliti punya cukup sumber daya (prosedur, tenaga, biaya) untuk mengakses semua responden. Sensus dipergunakan karena mampu menghasilkan data lengkap dan sangat akurat, terutama saat pengambilan sample yang digunakan adalah teknik sensus, karena seluruh populasi dijadikan sampel yaitu berjumlah 133 responden.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini memakai pendekatan Kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang mengungkapkan hubungan antar variabel atau lainnya. Sugiyono (2018), Hubungan antara penelitian ini ialah hubungan sebab akibat, dimana hubungan sebab akibat tersebut

merupakan hubungan sebab akibat (variabel bebas, variabel terikat, dan variabel mediasi).

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari objek penelitian ,wawancara dan daftar pertanyaan disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan jasa pengurusan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan dan diolah dalam bentuk data statistik. Data primer dalam penelitian ini dengan memberikan *google form* yang diisi oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber dari literatur buku untuk teori, situs internet dan penelitian terdahulu berupa tesis, jurnal ilmiah nasional dan internasional.

3.2.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2018), menyatakan bahwa data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengguna data. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan Kuisisioner.

3.3 Definisi Operasional

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	INDIKATOR	Skala Ukur
Kemudahan Prosedur Pelayanan (X1)	Kotler : Kemudahan prosedur pelayanan adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam	1. <i>Ease of ordering</i> (kemudahan mengajukan permintaan) 2. <i>Ease of transaction</i> (kemudahan proses administrasi)	LIKERT

Variabel	Defenisi	INDIKATOR	Skala Ukur
	memahami, mengakses, dan menjalani seluruh tahapan layanan mulai dari permintaan hingga penyelesaian yang mencakup kesederhanaan alur, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan minimnya hambatan administrative.	3. <i>Ease of installation/use</i> (kemudahan menggunakan layanan) 4. <i>Speed and simplicity</i> (kecepatan & kesederhanaan prosedur kesederhanaan prosedur)	
Perilaku Petugas Pelayanan (X2)	Menurut Keller (2013:3), Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk sikap sopan, ramah, saling menghargai, dan menghormati .	1. Sikap Ramah dan Profesional 2. Responsif terhadap Permintaan Pelanggan 3. Konsistensi dalam Memberikan Layanan 4. Kemampuan Berkomunikasi dengan Baik 5. Empati terhadap Kebutuhan Pelanggan	LIKERT
<i>Responsive ness</i> (Z)	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988): mengartikan daya tanggap (<i>responsiveness</i>), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat	1. Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan. 2. Ketanggapan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan. 3. Kesediaan karyawan memberikan informasi 4. Kesiapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan	LIKERT
Kualitas Pelayanan (Y)	Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) adalah kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dari konsumen.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	LIKERT

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 3.1.1 Observasi, yaitu melakukan penelitian langsung pada objek peneliti yang akan diteliti
- 3.1.2 Studi Pustaka, yaitu melakukan penelitian langsung pada teori sebagai grand theory dan studi pustaka tentang variabel dependen dan independen pada penelitian ini.
- 3.1.3 Kuisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden yang akan dijawab, penyebaran kuisioner sebagai alat untuk mengukur tanggapan dari responden dan memudahkan peneliti dalam pengukuran (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti memberikan 5 Alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala sebagai berikut :

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert

N0	Pertanyaan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian yakni analisis jalur (*path analysis*) dengan software SmartPLS 4.1.0.5 Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Smart PLS (*Partial Least Square*). Menurut (*arstedt, Ringle and Hair, (2021) Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah teknik analisis statistik yang

menggunakan pendekatan berbasis *varians* untuk menguji hubungan antara variabel laten dan manifest. PLS- SEM terdiri dari dua sub-model, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

Model pengukuran digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur variabel laten, sedangkan model struktural digunakan untuk menguji hubungan antara variabel laten. PLS-SEM cocok digunakan untuk tujuan eksplorasi atau pengembangan teori karena teknik ini tidak memerlukan asumsi distribusi normal dan dapat menangani model kompleks dengan variabel laten dan indikator yang banyak. Pendekatan PLS-SEM juga berguna untuk penelitian dengan sampel kecil dan untuk menganalisis data dengan variabel laten formatif dan reflektif secara bersamaan. Dalam penelitian ini terdiri empat variabel. Yakni variabel bebas (*independent*) kemudahan prosedur pelayanan (X1) dan perilaku petugas pelayanan (X2), sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kualitas pelayanan variabel intervening yaitu *responsiveness*.

3.6 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah statistik sebagai analisis data melalui deskripsi atau ilustrasi data yang dikumpulkan tanpa membuat generalisasi atau kesimpulan. Klasifikasi rata-rata dibuat untuk menjelaskan kategori skala dan untuk memudahkan analisis setiap pertanyaan atas dasar rata-rata (mean) yang diperoleh.

3.7 Analisis PLS (*Partial Least Squares*)

Partial Least Square (OUTER) menurut Wold merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi, PLS merupakan metode PLS dapat menghubungkan himpunan variabel independen (bebas) ke banyak variabel dependen

(terikat). Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk memprediksi hubungan antara indikator atau parameter yang diestimasi dengan variabel latennya, sedangkan *inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

3.8. Uji Outer Model

Partial Least Square (OUTER) menurut Wold merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi, PLS merupakan metode PLS dapat menghubungkan himpunan variabel independen (bebas) ke banyak variabel dependen (terikat). Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk memprediksi hubungan antara indikator atau parameter yang diestimasi dengan variabel latennya, sedangkan *inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

3.9. Convergent Validity

Pengujian *convergent validity* didapatkan melalui nilai faktor loading masing-masing indikator. diharapkan nilai faktor loading ialah $>0,7$. Indikaator harus dihilangkan dari model jika nilai faktor loading $< 0,40$. Jika indikator dapat meningkatkan *AVE* & *composite reliability* serta mempunyai nilai faktor loading $0,4 - 0,7$ maka dihilangkan. Menurut Hair Jr et al., (2014) validitas konvergen (*convergent validity*) dalam PLS-SEM mengacu pada sejauh mana sebuah pengukuran secara positif berkorelasi dengan pengukuran alternatif dari konstruk yang sama. Hal ini dapat dievaluasi dengan melihat

beberapa kriteria:

1. *Outer loadings*, yang merupakan korelasi antara indikator dengan konstruknya. Nilai *outer loadings* sebaiknya lebih besar dari 0,7 untuk menunjukkan validitas yang baik.
2. *Average Variance Extracted (AVE)*, yang menunjukkan rata-rata varians dalam indikator-indikator yang dijelaskan oleh konstruknya. Nilai AVE harus lebih besar dari 0,5 agar dapat dianggap memenuhi validitas konvergen.
3. *Composite Reliability*, yang mengukur konsistensi internal dan menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dapat mengukur konstruk yang sama. Nilai *Composite Reliability* sebaiknya lebih besar dari 0,7. Jika sudah memenuhi kriteria-kriteria tersebut, dapat dikatakan indikator-indikator dalam model pengukuran valid dan secara konvergen mengukur konstruk yang dimaksud.

3.10. *Discriminant Validity*

Uji validitas diskriminan untuk membandingkan nilai *cross loading* nilai terbesar harus ada pada nilai *cross loading* struktur target di banding nilai *cross loading* struktur lainnya. Menurut Hair Jr et al.,(2014) validitas diskriminan (*discriminant validity*) mengacu pada sejauh mana suatu konstruk dalam model secara empiris berbeda dari konstruk-konstruk lainnya. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap konstruk adalah unik dan menangkap fenomena yang tidak ditangkap oleh konstruk lain dalam model. Validitas diskriminan dapat dievaluasi dengan dua cara:

1. Kriteria *cross-loadings*, dimana setiap indikator harus memiliki loading tertinggi pada konstruknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain dalam model.
2. Kriteria Fornell-Larcker, dimana akar kuadrat dari *Average Variance Extracted*

(AVE) untuk setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasi tertinggi antara konstruk tersebut dengan konstruk lain dalam model. Untuk mengukur kriteria maka dapat dilihat nilai Cross Loading jika diatas dari 0,7 namun jika terdapat indikator yang dibawah 0,7 maka dapat dilakukan uji validitas diskriminan Antar Konstruk Laten dengan membandingkan nilai dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE dari setiap konstruk dengan korelasi anantara konstruk tersebut dengna konstruk lainnya atau konstruk Laten. Jika nilai akat kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih besar dari korelasinya dengan konstruk lainnya, maka validitas diskriminan dari konstruk tersebut terpenuhi dan menunjukkan bahwa konstruk tersebut benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Sebaliknya, jika korelasi antara konstruk lebih besar daripada akar kuadrat AVE, maka validitas diskriminan belum terpenuhi dan menunjukkan adanya overlap antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya (Gio, 2019).

3.11. ***Composite Reliability dan Cronbach's Alpha***

Composite reliability sebagai alat uji realibilitas suatu konstruk. Diharapkan nilai *composite reliability* > 0,70. Jika nilai *composite reliability* > 0,7 maka dikatakan memiliki reliabilitas tinggi. Uji relibilitas diperkuat melalui nilai *alpha* > 0,7. Menurut Hair Jr et al., (2014) *composite reliability* merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator dalam suatu konstruk. Hal ini mirip dengan cronbach's alpha, namun *composite reliability* lebih baik dalam mengevaluasi konsistensi internal konstruk dalam PLS-SEM. Kriteria yang digunakan untuk menilai *composite reliability* adalah:

1. Nilai *Composite reliability* $\geq 0,70$ dianggap memenuhi syarat reliabilitas yang baik.
2. Nilai antara 0,60 - 0,70 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat

eksploratif.

3. Nilai di bawah 0,60 menunjukkan kurangnya reliabilitas konsistensi internal.

3.12. Uji Model Pengukuran

Inner Model Menurut Musyaffi, et al (2022) setelah melakukan evaluasi model pengukuran (outer model), langkah selanjutnya dalam PLS-SEM adalah mengevaluasi model struktural (inner model). Beberapa kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi model struktural antara lain:

1. *Path Coefficients*, yang menunjukkan kekuatan dan signifikansi hubungan antara konstruk-konstruk dalam model.
2. Nilai R-Square (R²), yang mengindikasikan seberapa besar variasi variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktornya.
3. Ukuran relevansi prediktif (Q²), yang mengevaluasi kapabilitas prediksi model dengan menggunakan prosedur *blindfolding*.
4. Ukuran kelayakan model (*goodness-of-fit*), seperti standardized root mean square residual (SRMR) untuk model *composites*. Evaluasi model struktural ini penting untuk menguji hipotesis penelitian dan memastikan bahwa model yang dibangun memiliki kualitas dan relevansi prediksi yang baik.

3.13. Nilai *Path Coefficient*

Menurut (Hair Jr et al., 2014) nilai koefisien jalur (*path coefficient*) digunakan untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antara konstruk atau variabel dalam model struktural. Koefisien jalur menggambarkan kekuatan hubungan antara dua konstruk, dengan nilai yang semakin tinggi mengindikasikan hubungan yang semakin kuat. Arah

hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien jalur harus konsisten dengan teori atau hipotesis yang mendasarinya. Signifikansi hubungan dapat ditentukan melalui nilai *t*-statistik atau *p-value* yang diperoleh dari prosedur *bootstrapping*. Dalam konteks ini, Hair et al (2014) menyarankan bahwa nilai *t*-statistik di atas 1,96 (pada tingkat signifikansi 5%) atau 2,57 (pada tingkat signifikansi 1%) dapat dianggap signifikan secara statistik. Nilai koefisien jalur yang signifikan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen dalam model.

Dalam mengevaluasi signifikansi hubungan antar variabel pada analisis jalur, keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) dilakukan dengan membandingkan nilai statistik yang diperoleh dengan nilai kritis tertentu (Hair Jr et al., 2014). Jika nilai probabilitas (*p-value*) lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan, atau jika nilai statistik uji (seperti *t*-statistik) lebih besar dari nilai kritis yang sesuai, maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) akan diterima. Ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel yang diuji. Sebaliknya, jika nilai probabilitas (*p-value*) lebih besar dari tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan, atau jika nilai statistik uji (seperti *t*-statistik) lebih kecil dari nilai kritis yang sesuai, maka hipotesis nol (H_0) akan diterima dan hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak. Ini menunjukkan bahwa tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut (Hair Jr et al., 2014).

3.14. Uji R-Square (R^2)

Menurut (Hair Jr et al., 2014) nilai R-Square (R^2) digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik model dalam memprediksi variabel endogen atau dependen. R^2

merepresentasikan proporsi varians dalam variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabelvariabel eksogen atau independen yang terkait. Dalam menginterpretasikan nilai R^2 , kriteria yang umum digunakan adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 0,75 atau lebih tinggi dianggap substansial
2. Nilai R^2 antara 0,50 - 0,75 dianggap moderat
3. Nilai R^2 0,25 atau lebih rendah dianggap lemah.

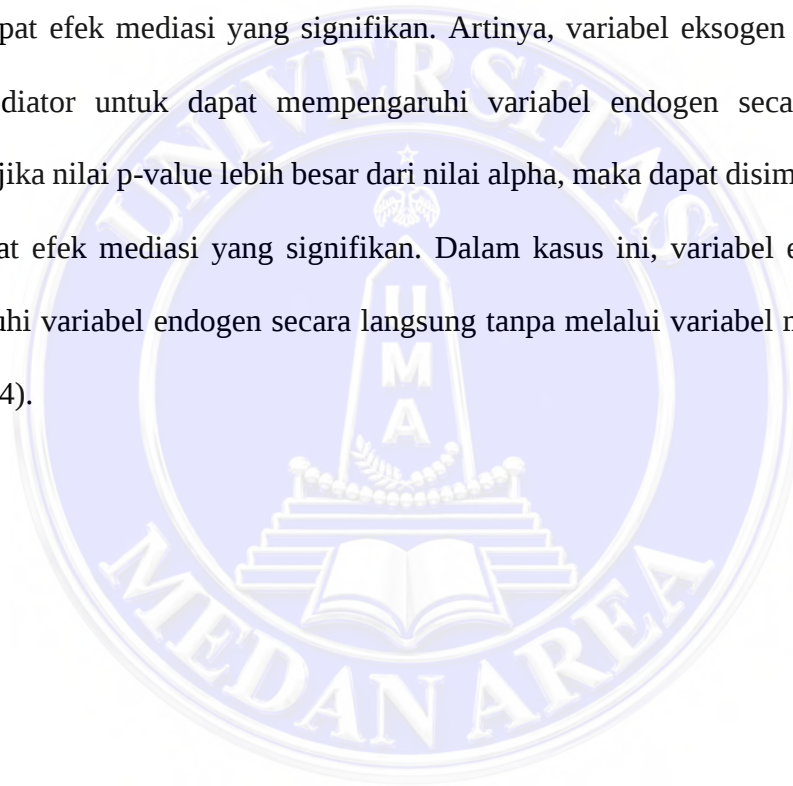
Selain itu, perubahan nilai R^2 juga dapat digunakan untuk menilai apakah penambahan atau penghapusan variabel eksogen dalam model memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen (Hair Jr et al., 2014) 3.6.4.3 Nilai *Predictive Relevance* (Q^2) Menurut Hair Jr et al., (2014) nilai Q^2 atau Predictive Relevance digunakan untuk mengevaluasi relevansi prediktif dari model struktural. Nilai Q^2 mengukur seberapa baik nilai-nilai observasi yang diperoleh dapat direkonstruksi dengan model dan parameter estimasi yang digunakan. Nilai Q^2 yang lebih besar dari nol ($Q^2 > 0$) 81 mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif, sementara nilai Q^2 kurang dari nol ($Q^2 < 0$) menunjukkan bahwa model tidak memiliki relevansi prediktif. Secara umum, semakin besar nilai Q^2 , semakin baik kemampuan prediksi model untuk variabel laten endogen atau dependen. Selain itu, Hair Jr et al., (2014) menyarankan bahwa nilai Q^2 dapat dikategorikan sebagai;

1. Nilai Q^2 0,35 atau lebih tinggi dianggap memiliki relevansi prediktif yang kuat.
2. Nilai Q^2 antara 0,15 - 0,35 dianggap memiliki relevansi prediktif yang moderat.
3. Nilai Q^2 kurang dari 0,15 dianggap memiliki relevansi prediktif yang lemah.

3.15. Uji Efek Mediasi

Menurut Hair Jr et al.,(2014) uji efek mediasi digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat variabel mediator yang memediasi hubungan antara variabel eksogen

(*independen*) dan variabel endogen (*dependen*). Variabel mediator adalah variabel yang terletak di antara variabel eksogen dan variabel endogen, sehingga memungkinkan terjadinya pengaruh tidak langsung dari variabel eksogen terhadap variabel *endogen* melalui variabel mediator tersebut. Dalam menilai signifikansi efek mediasi, peneliti dapat membandingkan nilai probabilitas (*p-value*) dengan tingkat signifikansi (α) yang ditetapkan. Jika nilai *p-value* lebih kecil dari nilai α , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat efek mediasi yang signifikan. Artinya, variabel eksogen harus melalui variabel mediator untuk dapat mempengaruhi variabel endogen secara signifikan. Sebaliknya, jika nilai *p-value* lebih besar dari nilai α , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat efek mediasi yang signifikan. Dalam kasus ini, variabel eksogen dapat mempengaruhi variabel endogen secara langsung tanpa melalui variabel mediator (Hair Jr *et al.*, 2014).



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness* pada Polres Tapanuli Selatan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengolahan data mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara langsung, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.198 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya dengan semakin baik kemudahan prosedur pelayanan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.
2. Pengolahan data mengindikasikan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,380 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya dengan semakin baik perilaku petugas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Pengolahan data mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui *responsiveness*, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,414 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui *responsiveness*. Artinya dengan semakin baik kemudahan prosedur pelayanan maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Pengolahan data mengindikasikan bahwa perilaku petugas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui *responsiveness*, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,414 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui *responsiveness*. Artinya dengan semakin baik perilaku petugas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan melalui *responsiveness*.
5. Pengaruh kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *responsiveness*. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.176 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *responsiveness*. Artinya dengan semakin baik kemudahan prosedur pelayanan maka *responsiveness* akan semakin meningkat dalam pelayanan penerbitan SKCK pada Polsek Tapanuli Selatan.
6. Pengolahan data mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara langsung, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.510 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya dengan semakin baik kemudahan prosedur pelayanan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan penerbitan

KCK pada Polres Tapanuli Selatan.

7. Pengolahan data mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara langsung, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.358 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya dengan semakin baik kemudahan prosedur pelayanan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Tapanuli Selatan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena berbasis online diharapkan memberikan *responsiveness* yang tinggi, sehingga kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam penerbitan SKCK semakin cepata dan terkoordinasi dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang paling baik dari Polres Tapanauli Selatan.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar menambah jumlah variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat memaksimalkan semua pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Bader, S., & Jones, T. V. (2021). Statistical Mediation Analysis Using The Sobel Test And Hayes Spss Process Macro. In *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods* (Vol. 9, Issue 1).
- Aga, M., & Safakli, O. V. (2007). An Empirical Investigation Of Service Quality and Customer Satisfaction In Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), 84–98.
- Alam, S. (2016). Tingkat Pendidikan Dan Pengangguran Di Indonesia (Telaah Serapan Tenaga Kerja SMA/SMK Dan Sarjana). In *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*.
- Alamsyah, D. P. (2016). *Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik*. IV(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Andrare, C. (2020). The Limitations of Online Survey. *Indian J Psychol Med*, 42(6), 575–576.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5).
- Anshar, R. U., & Setiyono, J. (2020). Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum dalam Perspektif Pancasila. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 2(Nomor 3), 359– 372.
- Anshori, M., & Iswanti, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.pdf* (p. Books 1-184). ISBN 979-3216-90-5
- Arsuni, S. E. (2020). Pengaruh ekuitas merek, diskon harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Astra International Daihatsu di Kota Muara Teweh. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 4(01).
- Arvianti, I. (2011). Pengungkapan Ideologi Patriarki pada Teks Tatawicara Pernikahan Dalam Budaya Jawa. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 2(2), 102–138.
- Cahyandari, D., Istislam, & Hamidi, J. (2017). *Hak Monopoli Negara Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Perspektif Negara Kesejahteraan*. 2(2), 420–445.
- Chaplin, J. P., & Kartono, K. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia ± Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand and Kemudahan Prosedur pelayanan di Kota Padang (Studi Kasus di PT.

- Unilever Cabang Padang) . *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 3(No. 2).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Komsumen (Studi Kasus Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Cahyandari, D., Istislam, & Hamidi, J. (2017). *Hak Monopoli Negara Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Perspektif Negara Kesejahteraan*. 2(2), 420–445.
- Djati, S. P., & Ferrinadewi, E. (n.d.). *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa : (Suatu kajian dan Proposisi)*.
- Fajarini, & Meria. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC) *Jurnal*, 1(2), 481–491.
- Fishburn, P. C. (1982). A note on linear utility. *Journal of Economic Theory*, 27(2), 444–446. [https://doi.org/10.1016/0022-0531\(82\)90041-2](https://doi.org/10.1016/0022-0531(82)90041-2)
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (Edisi 8, Vol. 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, Vol.1(No.1), PP.40-54.
- Hidayati, T. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.22219/jibe.vol5.no1.45-62>
- Huo, B., Ye, Y., & Zhao, X. (2015). The impacts of trust and contracts on opportunism in the 3PL industry: The moderating role of demand uncertainty. *International Journal of Production Economics*, 170, 160–170. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.09.018>
- Kusuma, H., Intelijen, D., Polisi, K., Bengkulu, D., Anitasari, M., Kusuma, H., Anitasari, M., Intelijen, D., Polisi, K., & Bengkulu, D. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan*. 184–196.

- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Education.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lubis, M. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. 1996.
- Mujianto, Militina, T., & Utary, A. R. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor Bengalon. *Jurnal EKSEKUTIF*, Vol. 12.
- Naeem, H., Akram, A., & Saif, M. I. (2009). *Service Quality And Its Impact*. 8(12), 99–104.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 5(5), 1–17.
- Pancarudin, A. (2019). Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro. *Jurnal Simplex*, Volume 2(Nomor 2).
- PermenPAN-RB No.14 Tahun 2017
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- Pratiwi, K. W., & suparna, gede. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Camely Salon di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(9), 4947–4970.
- Purba M, dkk (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi
- Putra, Moch. A. R. (2017). Peningkatan Kepercayaan Publik Melalui Pemerintahan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1–9.
- Rusandy, D. S. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Skripsi*, 3(45), 39.
- Riandra, K. B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Perceived Value Pada Pembuatan Skck Online Di Polresta Sidoarjo. *Ejournal.Unitomo*.
- Roza, F. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bengkalis. <https://Repository.Uir.Ac.Id/11574/1/177121041.Pdf>
- Sahanggamu, Stefhanie, Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas

- Bitung. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.1(1), 1–12.
file:///C:/Users/ASUS_ID/Downloads/7868-15538-1-SM.pdf
- Santrock, J. W. (2011). *Life-Span Development (Perkembangan Masa Hidup)*. Erlangga.
- Sari, N., Sulistyan, R. B., & Irwanto, J. (2020). Menilai Strategi dalam Trust Building dan Partnership Building Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lumajang.
<http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/309>
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Semuel, H., Wijaya, N., Fakultas, A., Universitas, E., & Petra, K. (2012). *Loyalty Pada PT .Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*.
- Siagian, S. p. (2006). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA* , Vol. 01(No. 3), 1271–1283.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sumino, S., & Sutrischastini, A. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 4(2), 126–142. <https://doi.org/10.32477/jrm.v4i2.50>
- Susilowati, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, Dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 288–300. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.220>
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suhartatik. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Skck Online (Kasus Pelayanan Skck Online Di Polres Kota Malang)*
<https://123dok.Com/Document/Qmvk548q-Peningkatan-Kualitas- Pelayanan-Online-Pelayanan-Online-Polres-Malang.Html>.
- Sumaryadi, I. N. (2013). *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, Dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Ghalia Indonesia.

- Suryono, A. (2001). *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. 1(2), 49–58.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing: Vol. CB[G]-D.24* (Edisi 3). Andi, 2017.
- Trihudyatmanto, M. (2022). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(5).
- Tse, & Wilton. (2002). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice Hall.
- Umaamah. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan (Studi pada Mahasiswa di LDC FEB UB)*.
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).
- Vinod Kumar, T. K. (2012). Impact of Community Policing on Public Satisfaction and Perception of Police: Findings From India. *International Criminal Justice Review*, 22(4), 397–415. <https://doi.org/10.1177/1057567712465754>
- Wahyurudhanto Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian -PTIK Jl Tirtayasa Raya, A., Baru, K., & Selatan, J. (2018). Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri 1. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 12.
- Waskito, J., Gunistiyo, Indriasih, D., Wahyu, N., & Prihadi, D. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian Resor Brebes. *Performance*, 27, 62–75.
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). *Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT .Indo Samudera Perkasa Semarang)*. 4(1996), 1–11.
- Widagdo, J. W., Gunistiyo, G., Indriasih, D., C, N. W., & Prihadi, D. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kepolisian Resor Brebes. *Performance*, 27(2), 62. <https://doi.org/10.20884/1.jp.2020.27.2.3210>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Yahya, A. S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Sp4n-Lapor | Jurnal Media Birokrasi*. <https://Ejournal.Ipdn.Ac.Id/Jmb/Article/View/2432>
- Yulianti, F. (2018). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin)*. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.35908/Jeg.V3i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Permohonan Mengisi Kuesioner Penelitian

SURAT PERMOHONAN MENGISI KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Di tempat

Dengan hormat,

Saya mengucapkan terima kasih atas keluangannya waktu Bapak/Ibu/Sdr, untuk mengisi kuesioner penelitian ini, Sebelumnya, izinkan saya memperkenalkan diri,

Nama : Oloan Lubis
NPM : 241805021
Program Studi : Magister Manajemen
Instansi : Universitas Medan Area

Dalam rangka penelitian Tesis Pascasarjana (S-2) Jurusan Magister Manajemen, Universitas Medan Area dengan judul penelitian **“Pengaruh kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan SKCK melalui *responsiveness* pada Polres Tapanuli Selatan”**, saya membutuhkan informasi agar terlaksananya penelitian ini, Maka dari itu, saya bermaksud meminta partisipasi dari Bapak/Ibu/Sdr. Untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini dengan sejujur-jujurnya tanpa ada paksaan apapun. Satu jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr. sekali sangat berarti bagi peninjauan penelitian ini dan informasi yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner ini hanya digunakan sebagai bahan penelitian akademis tesis yang saya jamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Demikian surat permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr. dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

OLOAN LUBIS NPM. 241805001

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI RESPONSIVENESS PADA POLRES TAPANULI SELATAN

Kepada Bapak/Ibu, Saudara/I yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediaanya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini sebagai responden saya:

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki ☐ Perempuan ☐ Usia : _____

Tahun

Lama Bekerja : _____

Pendidikan : _____

Daftar Pertanyaan

Petunjuk Pengisian Pada kuesioner ini Bapak / Ibu diminta untuk memberikan tanda cheklis (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang Bapak / Ibu rasakan ketika mengurus SKCK. Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Daftar pertanyaan untuk variable **Kemudahan Prosedur Pelayanan (X1)**

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya selalu dimudahkan dalam mengajukan permintaan terhadap prosedur pelayanan					
2	Saya diberi kemudahan dalam pelayanan administrasi					
3	Saya diberi kemudahan dalam menggunakan layanan dari polri					
4	Saya mendapatkan pelayanan dengan cepat dan kesederhanann dalam prosedur					

Daftar pertanyaan untuk variable **Perilaku Petugas Pelayanan (X2)**

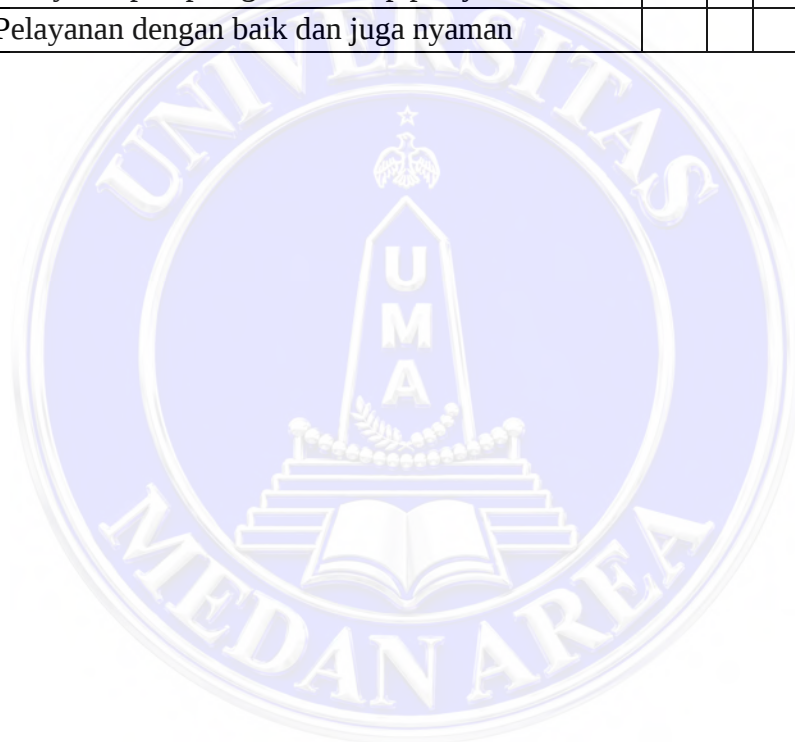
NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya mendapat pelayanan dengan Ramah dan Profesional					
2	Saya mendapatkan sikap Responsif terhadap Permintaan Pelanggan					
3	Sifat Konsistensi dalam Memberikan Layanan sangat tinggi .					
4	Porli Berkomunikasi dengan Baik terhadap saya					
5	Saya melihat antusias dan Empati terhadap Kebutuhan Pelanggan					

Daftar pertanyaan untuk variable **Responsiveness (Z)**

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya senang terhadap pelayanan dengan Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan.					
2	Saya puas dengan Ketanggapan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan					
3	Saya senang dengan adanya informasi yang diberikan petugas					
4	Saya senang Kesiapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan					

Daftar pertanyaan untuk variable **Kualitas Pelayanan (Y)**

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa kualitas Pelayanan sangat <i>reliability</i>					
2	Saya melihat kualitas pelayanan tentang ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
3	Saya dapat memberikan nilai lebih atau manfaat berupa Jaminan yang baik atas kualitas pelayanan yang diberikan.					
4	Saya merasa diperlakukan dengan baik dan adanya empati petugas terhadap pelayanan					
5	Pelayanan dengan baik dan juga nyaman					



Lampiran 3. Surat Pengantar Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA

PASCASARJANA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79B/Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 📠 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id | www.pasca.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2055/PPS-UMA/WD1/01/XI/2025
 November 2025 Lamp
 Hal : Pengantar Riset

07
 :-

Kepada Yth,
 Kepala
 Polres Tapanuli Selatan
 Di –
 Tem
 pat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

N a m a : Oloan Lubis
 NPM : 241805001
 Program Studi : Magister Manajemen
 Judul : Pengaruh Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap
 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 Melalui Responsiveness Pada Polres Tapanuli Selatan

Untuk melaksanakan pengambilan data dan riset di **Polres Tapanuli Selatan**, sebagai bahan melengkapi tugas penulisan Tesis pada Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Medan Area.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Wakil Bidang Penjamin Mutu dan
 Akademik Pascasarjana UMA,



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Lampiran 4. Surat Selesai Riset



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR TAPANULI SELATAN
Jln. Lintas Sumatera Pal XI – Sipirok Km. 10

Sipirok, 05 Nopember 2025

Nomor : B. /136/ XI / IPP.2.2 / 2025
 Klasifikasi : Blasa
 Lamp : -
 Hal : Laporan pelaksanaan riset

Kepada
 Yth. Wakil Bidang Penjamin Mutu
 DAN Akademik Pascasarjana
 UMA
 di
 Medan

1. Rujukan Surat Universitas Medan Area Pascasarjana Nomor: 2055/PPS-UMA/WDI/01/XI/2025 tanggal 7 Nopemeber 2025 perihal pengantar riset an. OLOAN LUBIS mahasiswa Universitas Medan Area Pascasarjana program studi Magister Managemen dengan NPM. 241805001.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut diatas, bersama ini kami laporkan kepada bapak Wakil Bidang Penjamin Mutu dan Akademik Pascasarjana UMA bahwa Mahasiswa Universitas Medan Area Pascasarjana program studi Magister Managemen an. OLOAN LUBIS dengan NPM. 241805001 benar telah melakukan riset penelitian pengaruh tingkat Indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Selatan. Kegiatan riset tersebut dilaksanakan selama 3 (tiga) Minggu terhitung 8 Oktober s/d 29 Oktober 2025.
3. Demikian surat ini kami sampaikan atas kerja sama yang baik kami ucapkan terimakasih.


KAPOLRES TAPSEL POLDA SUMUT
WAKA
KEPALA
MUSLIM AMIN, S.E.
KOMISARIS POLISI NRP 72010481

Lampiran 4. Tabulasi data kuestioner

PENGARUH KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI RESPONSIVENESS PADA POLRES TAPANULI SELATAN

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4
1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
2	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
9	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
11	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
12	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4
17	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4
18	4	3	4	1	4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3
21	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3
23	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5
25	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
28	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4

30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
34	3	4	4	5	2	4	5	5	2	2	2	5	1	5	5	1	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
42	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
43	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
48	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
50	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
52	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	5	5	5	2	2	4	4
53	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
54	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5
56	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
62	4	3	2	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
70	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3
73	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3
75	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	2	2	2	4	1	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	2	5
77	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
80	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4

81	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
84	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
86	3	4	4	5	2	4	5	5	2	2	2	5	1	5	5	3	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
89	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
95	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

98	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
99	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
100	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5
101	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
104	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1
111	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
112	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	5	5	3	1	1	1	5	5	5	5	4	1	4	5	2	4	4	4
117	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
118	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	1	4	4	4	3	3	2
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3
122	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	3	2	2	4	3	4	5	3	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5
125	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
133	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3



Lampiran 6. Hasil uji SmartPLS

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,223	0,226	0,079	2,811	0,005
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,227	0,221	0,103	2,203	0,028
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,423	0,412	0,093	4,573	0,000
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,476	0,489	0,095	5,038	0,000
RESPONSIVENESS (Z) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,284	0,296	0,111	2,548	0,011

Confidence Intervals

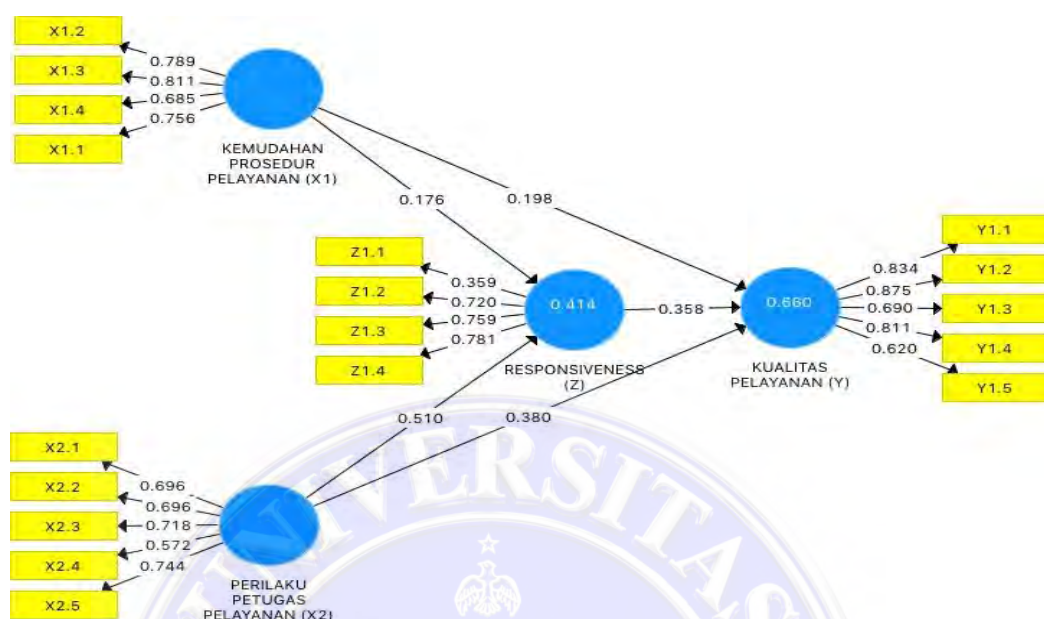
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,223	0,226	0,086	0,392
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,227	0,221	0,039	0,430
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) ->	0,423	0,412	0,223	0,576

KUALITAS PELAYANAN (Y)				
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,476	0,489	0,291	0,658
RESPONSIVENESS (Z) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,284	0,296	0,084	0,494

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,223	0,226	0,002	0,086	0,395
KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,227	0,221	-0,006	0,041	0,438
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,423	0,412	-0,012	0,242	0,592
PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2) -> RESPONSIVENESS (Z)	0,476	0,489	0,013	0,254	0,632
RESPONSIVENESS (Z) -> KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,284	0,296	0,013	0,077	0,484

	KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN (X1)	KUALITAS PELAYANAN (Y)	PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (X2)	RESPONSIVENESS (Z)
X1.1	0,789			
X1.2	0,811			
X1.3	0,685			
X1.4	0,756			
X2.1			0,696	
X2.2			0,696	
X2.3			0,718	
X2.4			0,572	
X2.5			0,744	
Y1.1		0,834		
Y1.2		0,875		
Y1.3		0,690		
Y1.4		0,811		
Y1.5		0,620		
Z1.1				0,359
Z1.2				0,720
Z1.3				0,759
Z1.4				0,781



Lampiran 6. Foto Polres Tapanuli Selatan



