

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI POLRES PEGUNUNGAN BINTANG

Rudy Cakradini¹, Mentiana Sibarani²

^{1, 2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa, Jl. Dipati Ukur No.80, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Email: rudycakradini@gmail.com

Article History

Received: 23-07-2025

Revision: 08-08-2025

Accepted: 13-08-2025

Published: 15-08-2025

Abstract. The quality of police services is a crucial factor in building public trust in law enforcement institutions. The Pegunungan Bintang District Police (Polres Pegunungan Bintang), as a public service institution in a border area, faces unique challenges in delivering excellent service to the community. This study aims to determine the level of public satisfaction with police services at Polres Pegunungan Bintang. A quantitative approach is employed, with data collected through questionnaires distributed to community members who have received police services. The collected data will be analyzed to measure and evaluate the quality of services provided. The SERVQUAL method, which consists of five dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy will be used as a framework for evaluating service quality and will be further elaborated once the data on public satisfaction is obtained. The data analysis used in this research is multiple linear regression. The results of this study are expected to provide input for Polres Pegunungan Bintang in formulating strategies for continuous improvement in public service quality.

Keywords: Public Satisfaction, Police Services, Pegunungan Bintang Police, Quantitative Approach, SERVQUAL, IKM

Abstrak. Kualitas pelayanan kepolisian merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Polres Pegunungan Bintang sebagai institusi pelayanan publik di wilayah perbatasan memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian di Polres Pegunungan Bintang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang telah menerima layanan kepolisian. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan digunakan sebagai kerangka evaluasi kualitas pelayanan dan akan dijelaskan lebih lanjut setelah data kepuasan masyarakat diperoleh. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regres linear berganda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Polres Pegunungan Bintang dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kepolisian, Polres Pegunungan Bintang, Pendekatan Kuantitatif, SERVQUAL, IKM

How to Cite: Cakradini, R & Sibarani, M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Pegunungan Bintang. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6 (5), 7740-7748. <http://doi.org/10.54373/imeij.v6i5.3876>

PENDAHULUAN

Di wilayah-wilayah perbatasan, seperti Kabupaten Pegunungan Bintang, peran kepolisian menjadi semakin penting dan menantang. Kabupaten Pegunungan Bintang terletak di wilayah terpencil dengan kondisi geografis yang berbukit dan sulit dijangkau. Hal ini menyebabkan adanya keterbatasan dalam hal infrastruktur, sarana transportasi, serta akses terhadap layanan kepolisian yang optimal. Masyarakat di daerah ini seringkali menghadapi tantangan dalam mengakses pelayanan kepolisian, baik untuk urusan hukum maupun pelayanan administratif, yang semakin memperburuk ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diterima.

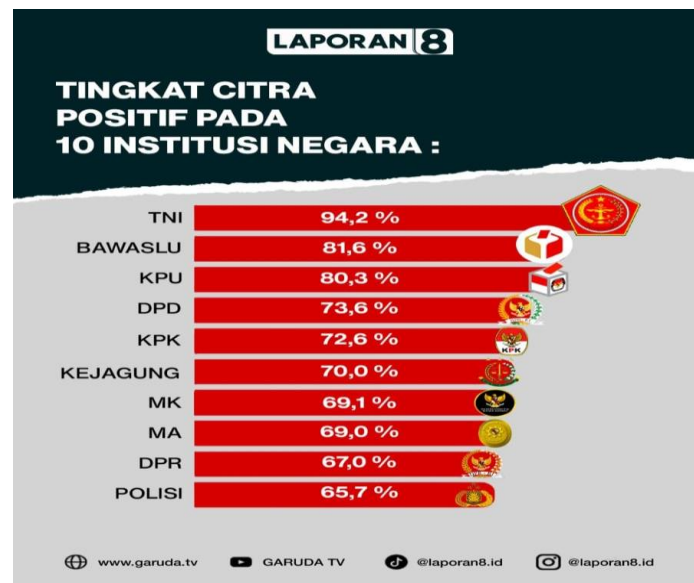
Selain itu, kondisi sosial dan budaya yang ada di wilayah perbatasan, yang cenderung memiliki kearifan lokal yang kuat dan beragam, juga turut memengaruhi bagaimana masyarakat memandang dan mengharapkan pelayanan kepolisian. Oleh karena itu, dalam konteks ini, pelayanan kepolisian perlu disesuaikan dengan kondisi lokal, baik dalam hal responsivitas, keadilan, maupun kedekatannya dengan masyarakat. Di Kabupaten Pegunungan Bintang, di mana tingkat mobilitas dan interaksi sosial antarwarga cukup terbatas, kualitas pelayanan kepolisian menjadi sangat penting dalam mendukung terciptanya rasa aman dan ketertiban.

Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan tersebut dapat dilihat sebagai hasil dari penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh kepolisian, termasuk kualitas pelayanan administratif, respons terhadap pengaduan atau laporan, serta sikap dan profesionalisme petugas. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan adanya pemenuhan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sementara tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi tanda adanya ketidakpuasan yang perlu segera ditangani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian di Polres Pegunungan Bintang. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi kepolisian di wilayah tersebut. Dalam penelitian ini, metode evaluasi kualitas pelayanan akan dipilih untuk mengukur persepsi masyarakat berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan dengan kualitas pelayanan publik, seperti keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), serta jaminan dan empati (*assurance and empathy*). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak kepolisian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat, khususnya di daerah perbatasan yang memiliki tantangan tersendiri dalam hal aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas.

Survei Litbang Kompas pada Januari 2025 menunjukkan bahwa Polri berada pada posisi terendah dalam tingkat citra positif dibandingkan lembaga negara lainnya, dengan kepercayaan publik sebesar 65,7% (KOMPAS.com, 2025). Hal ini memperkuat pentingnya evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan kepolisian, khususnya di wilayah perbatasan seperti Pegunungan Bintang yang memiliki tantangan geografis dan sosial budaya tersendiri. Oleh karena itu, pengukuran yang akurat dan komprehensif terhadap kepuasan masyarakat menjadi urgensi tersendiri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang humanis, responsif, dan inklusif. Belum ada data dan survei yang dilakukan pada Polres Pegunungan Bintang secara langsung sehingga kami mengambil data tingkat pusat. Berikut gambar Tingkat Citra Positif pada 10 Institusi Negara tahun 2025, sebagai berikut:



Gambar Error! No text of specified style in document.. Grafik tingkat citra positif (Sumber: laporan8.id 2025)

Berdasarkan data dari laporan8.id Litbang Kompas merilis survei terbaru tentang citra positif lembaga negara di Indonesia. Hasilnya, Polri menempati posisi terendah dibandingkan lembaga lainnya, dengan tingkat kepercayaan publik sebesar 65,7 persen. Survei ini dilakukan pada 4-10 Januari 2025 terhadap 1.000 responden di 38 provinsi, dengan *margin of error*: 3,10 persen. Hasil ini memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga negara. Posisi Polri yang berada di urutan terakhir mencerminkan tantangan dalam membangun kepercayaan publik. Beberapa kasus besar, seperti pembunuhan Brigadir

Josua, kasus Sambo, dan rentetan kasus-kasus lainnya yang melibatkan aparat kepolisian diduga menjadi faktor utama yang memengaruhi citra Polri.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (kualitas pelayanan kepolisian berdasarkan dimensi SERVQUAL) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) dengan menggunakan analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima layanan kepolisian di Polres Pegunungan Bintang, baik layanan administratif (seperti pembuatan SKCK, laporan kehilangan), pelayanan penegakan hukum, maupun pelayanan pengayoman dan keamanan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu responden yang dipilih secara sengaja karena telah memiliki pengalaman menerima layanan di Polres Pegunungan Bintang.

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan populasi sebesar 1.000 dan margin of error 10%, jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah 91 responden. Namun, dalam pelaksanaan penelitian, jumlah responden aktual yang berhasil dikumpulkan adalah 66 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu Uji validitas dilakukan menggunakan Pearson Product Moment. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai $\geq 0,7$ sebagai batas minimal reliabel. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda yang Digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan (X_1 – X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dalam analisis regresi linier berganda, terdapat tiga jenis uji statistik utama yang digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu uji F, uji t, dan analisis koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN DISKUSI

Uji validitas dilakukan terhadap 25 item kuesioner yang terbagi dalam 5 dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik yang digunakan adalah analisis korelasi Pearson antara setiap item dengan total skor dimensi masing-masing. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item memiliki nilai korelasi (r hitung) yang lebih besar dari r -tabel (± 0.244) dan nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada masing-masing dimensi SERVQUAL adalah valid, sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 1. Hasil uji validitas

Dimensi	Jumlah Item	Semua r Hitung > 0.244?	Semua Sig. < 0.05?	Kesimpulan
Tangibles	5	Ya (0.775 – 0.853)	Ya (< 0.001)	Valid
Reliability	5	Ya (0.758 – 0.912)	Ya (< 0.001)	Valid
Responsiveness	5	Ya (0.759 – 0.876)	Ya (< 0.001)	Valid
Assurance	5	Ya (0.739 – 0.913)	Ya (< 0.001)	Valid
Empathy	5	Ya (0.847 – 0.917)	Ya (< 0.001)	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha terhadap setiap dimensi SERVQUAL, diperoleh bahwa seluruh dimensi memiliki nilai alpha di atas 0.80. Hal ini menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki konsistensi internal yang tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen kuesioner SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Tangibles	0.878	5	Reliabel (tinggi)
Reliability	0.888	5	Reliabel (tinggi)
Responsiveness	0.872	5	Reliabel (tinggi)
Assurance	0.882	5	Reliabel (tinggi)
Empathy	0.929	5	Sangat reliabel

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Analisis IKM dilakukan berdasarkan 5 pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5. Data yang diperoleh dari 65 responden dihitung untuk mendapatkan nilai rata-rata dan dikonversi ke skala 100. Hasil pengolahan data ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Analisis IKM

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IKM_Total (skala 1–5)	65	2.00	5.00	4.4154	0.67204
IKM_100 (skala 0–100)	65	40.00	100.00	88.3077	13.44075

Interpretasi: Berdasarkan Peraturan Menpan RB No. 14 Tahun 2017, nilai ini termasuk dalam kategori “Sangat Puas” (81–100%). Berdasarkan hasil tersebut, nilai rata-rata IKM setelah dikonversi ke skala 100 adalah sebesar 88.31. Mengacu pada PermenPANRB No. 14

Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel Error! No text of specified style in document.. Uji F (ANOVA)

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4941.78	5	988.36	9.169	0.000
Residual	5713.13	53	107.79		
Total	10654.92	58			

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel di atas, diperoleh nilai F sebesar 9.169 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji ini dilakukan dalam model regresi linier berganda dengan variabel dependen IKM_100 dan lima variabel independen dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Tabel 5. Uji T (Parsial)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	95% CI Lower	95% CI Upper
(Constant)	10.452	11.908	-	0.878	0.384	-13.431	34.336
Total_Tangibles	0.283	0.849	0.067	0.333	0.740	-1.420	1.986
Total_Reliability	-0.375	1.292	-0.077	-0.291	0.772	-2.966	2.215
Total_Responsiveness	2.238	1.291	0.438	1.733	0.089	-0.352	4.828
Total_Assurance	-0.557	1.569	-0.115	-0.355	0.724	-3.704	2.590
Total_Empathy	1.894	1.602	0.389	1.182	0.242	-1.320	5.108

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh nilai signifikansi (Sig.) untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari 0.05, yang berarti secara parsial tidak ada variabel yang berpengaruh signifikan terhadap IKM. Variabel Total_*responsiveness* memiliki

nilai Sig. paling kecil yaitu 0.089, yang berarti mendekati signifikan jika menggunakan taraf signifikansi 10%. Namun, pada taraf 5% semua variabel tidak signifikan secara parsial

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel dependennya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM_100).

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.681	0.464	0.413	10.382

Berdasarkan Tabel di atas, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.464 menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) secara simultan mampu menjelaskan sebesar 46.4% variasi yang terjadi pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM_100). Sedangkan sisanya sebesar 53.6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model ini. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0.413 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor dalam model, model masih tetap memiliki kekuatan prediktif yang cukup baik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.740 (> 0.05). Meskipun demikian, nilai koefisien regresi positif sebesar 0.283 menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik yang memadai tetap memberikan kontribusi terhadap persepsi masyarakat meskipun belum signifikan secara statistik.
- Dimensi *Reliability* (keandalan) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap IKM, dengan nilai signifikansi sebesar 0.772. Koefisien regresi negatif sebesar -0.375 mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap konsistensi dan keandalan pelayanan masih perlu

ditingkatkan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh masyarakat.

- *Responsiveness* (daya tanggap) menjadi dimensi dengan kontribusi terbesar terhadap IKM, ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 2.238. Namun, nilai signifikansi sebesar 0.089 menunjukkan bahwa pengaruhnya belum signifikan pada taraf 5%, tetapi mendekati signifikan jika dilihat pada taraf 10%. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan sangat diapresiasi masyarakat dan menjadi poin penting untuk ditingkatkan.
- Dimensi Assurance (jaminan), yang mencakup kompetensi, sopan santun, dan keamanan pelayanan dari petugas, memiliki koefisien regresi -0.557 dan nilai signifikansi 0.724, yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap IKM. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasakan adanya jaminan profesionalisme atau rasa aman dari pelayanan yang diberikan, dan menjadi area yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.
- Dimensi Empathy (empati) memiliki pengaruh positif terhadap IKM, dengan koefisien regresi 1.894, namun tidak signifikan secara statistik (nilai signifikansi 0.242). Meski demikian, nilai beta yang relatif tinggi menunjukkan bahwa pendekatan personal, perhatian terhadap keluhan, dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat merupakan aspek penting yang turut membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
- Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap IKM. Nilai signifikansi F sebesar < 0.001 (< 0.05) membuktikan bahwa model regresi secara keseluruhan valid untuk digunakan dan mampu menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.
- Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.464 menunjukkan bahwa sebesar 46.4% variasi yang terjadi pada IKM dapat dijelaskan oleh lima variabel independen (dimensi SERVQUAL). Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0.413 memperlihatkan adanya penyesuaian terhadap jumlah variabel prediktor dalam model. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang dibangun cukup baik, namun masih terdapat 53.6% pengaruh dari variabel lain di luar penelitian ini yang turut membentuk nilai IKM.
- Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar 88.31 dari skala 100. Nilai ini termasuk dalam kategori 'Baik', yang menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Pegunungan Bintang.

REFERENSI

- Dewi, K. (2019). Responsivitas dan Loyalitas Masyarakat di Layanan Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 6(1), 18–27.
- Fitriani. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–53.
- Haris, M. (2022). Pengaruh SERVQUAL terhadap Kepuasan di Kantor Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(1), 15–28.
- Hidayat, S. (2022). Pelayanan Prima dalam Perspektif Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 5(1), 20–30.
- KOMPAS.com. (2025). *Survei Litbang Kompas: Citra Positif Polri 65,7 Persen*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, A. (2019). Empati Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SIM. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 52–60.
- Mulyana, D. (2023). Integrasi CSI dan SERVQUAL dalam Pengukuran Kepuasan. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(3), 36–49.
- Nugroho, B. (2020). Analisis Dimensi SERVQUAL di Pelayanan Publik Kelurahan Z. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 12–25.
- 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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. (2017).
- Prabowo, F. (2021). Evaluasi Pelayanan Publik dan Implikasinya terhadap Citra Lembaga. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 44–57.
- Santoso, D. (2020). Evaluasi Pelayanan SIM di Polres X. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 6(1), 33–41.
- Sari, R. (2018). Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas A. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 33–41.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2002).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).