

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PETUGAS SENTRA
PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI POLDA JAWA TIMUR**

Salsabila Safira Aulia

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
salsabila.safira.22017@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemui keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan kompetensi petugas SPKT di Polda Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi petugas SPKT terhadap kepuasan masyarakat di Polda Jawa Timur. Penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Penelitian dilaksanakan di SPKT Polda Jawa Timur dengan subjek penelitian yaitu masyarakat pengguna layanan SPKT. Data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur. Besarnya pengaruh kedua variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 34,3% persen, sisanya 65,7% persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, pelayanan kepolisian, kompetensi petugas, kepuasan masyarakat.

Abstract

This study is motivated by the continued presence of public complaints regarding the quality of services and the competence of officers at the Integrated Police Service Center (SPKT) of the East Java Regional Police. The study aims to analyze the effect of service quality and officer competence on public satisfaction at the SPKT of the East Java Regional Police. This research employs an associative quantitative method. The study was conducted at the SPKT of the East Java Regional Police, with the research subjects being members of the public who utilize SPKT services. Data were obtained from both primary and secondary sources. Data collection techniques included questionnaires, interviews, and literature review. Data analysis was carried out using classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS. The results indicate that service quality and officer competence have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on public satisfaction at the SPKT of the East Java Regional Police. The magnitude of the influence of variables X1 and X2 on Y is 34.3%, while the remaining 65.7% is influenced by other variables outside this study. Improved service quality and officer competence lead to higher levels of public satisfaction.

Keywords: public service, service quality, police services, officer competence, public satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pemerintah Indonesia adalah menyediakan kesejahteraan rakyat melalui tata kelola pemerintahan yang efisien. Dengan populasi 285.308.846 jiwa, Indonesia merupakan negara terpadat keempat di dunia dan terus bertambah setiap tahunnya (Populasi Indonesia, 2024). Pelayanan publik harus diselenggarakan untuk mendukung pertumbuhan dan kelangsungan hidup di negara-negara berkembang (Zaheer Shaikh et al., 2016). Keberlangsungan hidup manusia secara fundamental bergantung pada pemenuhan kebutuhan melalui mekanisme pelayanan, baik yang diupayakan secara mandiri maupun yang difasilitasi oleh pihak lain. Upaya melayani sesama pada dasarnya merupakan manifestasi konkret dalam mengakomodasi kepentingan pihak lain melalui tindakan yang bersifat langsung. Dalam konteks yang lebih luas, instrumen pelayanan publik diimplementasikan sebagai sarana negara untuk menyelenggarakan berbagai aktivitas strategis guna menjamin terpenuhinya keperluan kolektif seluruh warga negara (Matei & Camelia, 2015). Pemenuhan kebutuhan dasar warga secara menyeluruh dapat dibaca terlebih dahulu sebagai cerminan kapasitas negara dalam merespons tuntutan sosial sekaligus menjamin hak-hak konstitusional masyarakatnya, gambaran tersebut kemudian diwujudkan melalui variasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dan berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat. Ukuran ini diposisikan sebagai penanda utama untuk menilai tingkat perkembangan suatu negara, dengan menitikberatkan pada kemampuan institusional dalam menghadirkan layanan yang adaptif, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh warga negara.

Berlandaskan ketentuan hukum nasional, pemenuhan kewajiban yang bersifat legal kepada seluruh warga negara dipahami sebagai suatu tindakan tunggal maupun rangkaian tindakan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan, yang dalam norma peraturan perundang-undangan ditegaskan sebagai pelayanan publik sebagaimana dirumuskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan serta kepentingan masyarakat melalui pemberian layanan yang bersifat responsif, terbuka, berdaya guna, dan tepat guna. Keterlibatan bermakna dalam tahapan perancangan hingga penetapan keputusan terkait implementasi pelayanan publik (*public service delivery*) merupakan

hak yang melekat pada setiap warga negara. Pemahaman yang autentik terhadap kebutuhan riil masyarakat dapat dicapai oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga terbentuk kolaborasi substantif antara institusi layanan dan warga dalam merealisasikan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas dan kebermanfaatan sosial (Vipriyanti & Meirinawati, 2021).

Suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi jika layanan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat dan dibuktikan dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam cara suatu lembaga mengimplementasikan layanannya. Persepsi masyarakat terhadap suatu lembaga dapat secara tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikannya. Menurut Masdar (dalam Sulis Setyowati, 2021) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sebuah konstruksi yang mencerminkan interaksi antara kondisi lingkungan, dinamika masyarakat, serta mekanisme proses pelayanan yang berlangsung. Penentuan kualitas pelayanan dilakukan secara langsung ketika proses pelayanan berlangsung. Pelayanan dinilai baik apabila perilaku dan tindakan petugas sejalan dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Oktariyanda et al. (2018) tingkat kepuasan masyarakat cenderung mengalami peningkatan ketika kinerja pegawai mampu memenuhi ekspektasi, namun sebaliknya akan mengalami penurunan apabila hasil kerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh kapasitas profesional petugas. Kapasitas tersebut merujuk pada kecakapan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya yang terbentuk dari integrasi antara pengetahuan, keahlian praktis, serta sikap kerja. Menurut Wibowo (2016) Kompetensi dapat dimaknai sebagai kecakapan seseorang dalam menunaikan suatu pekerjaan atau tanggung jawab tertentu yang bersumber dari penguasaan pengetahuan, keterampilan, serta ditopang oleh sikap profesional yang relevan dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Pencapaian kinerja yang selaras dengan sasaran yang telah dirumuskan merupakan hasil dari dorongan internal individu yang tumbuh secara progresif, yang dalam terminologi manajerial disebut sebagai kompetensi, sehingga aspek ini menempati posisi paling determinan dalam peningkatan kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan dalam suatu organisasi digerakkan secara fundamental oleh

kompetensi sebagai katalis utama dalam proses pengembangan kualitas layanan.

Kapasitas operasional yang memungkinkan seseorang menjalankan tugas secara efektif diposisikan sebagai makna utama dari kompetensi, yang di dalamnya terhimpun dimensi kognitif berupa pengetahuan, dimensi praktis berupa keahlian, serta dimensi afektif berupa sikap kerja, seluruhnya diorkestrasikan agar selaras dengan standar yang telah digariskan. Kompetensi pada hakikatnya merupakan perpaduan antara keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan sikap atau perilaku (*attitude*) yang mampu dimanfaatkan serta diaplikasikan secara efektif guna mendukung keberhasilan organisasi, pencapaian kinerja, dan kontribusi individu secara optimal (Monika, 2021). Sehingga kompetensi petugas dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah kepolisian. Karena pelayanan kepolisian tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga terkait langsung dengan rasa aman, ketertiban, dan kepercayaan masyarakat. Pada ranah pelayanan publik, terutama dalam institusi kepolisian, kemampuan petugas tidak semata-mata berkaitan dengan keahlian teknis, tetapi juga tercermin melalui profesionalitas serta pendekatan yang berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan dalam memberikan pelayanan. Ketika petugas berkomunikasi dengan baik, masyarakat merasa dihargai. Selain itu, ikatan antara pengguna layanan dan penyedia layanan publik diperkuat dengan penggunaan bahasa daerah dan pola komunikasi berbasis keluarga (Artitantia, 2022). Kualitas kompetensi tersebut berperan besar dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap citra kepolisian.

Selain berperan penting dalam membentuk citra institusi, kompetensi petugas juga memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Kualitas layanan yang unggul terbentuk dari kapasitas profesional yang terinternalisasi, berupa penguasaan kognitif, kecakapan praktis, serta disposisi etis dalam bekerja, yang secara terminologis dikenal sebagai kompetensi. Layanan yang disajikan secara sigap, presisi tinggi, dan berlandaskan kepekaan emosional umumnya muncul dari individu dengan tingkat kompetensi yang mencukupi, sehingga persepsi publik terhadap kualitas pelayanan yang dialami berkembang ke arah penilaian yang konstruktif dan menguntungkan (Wibowo, 2016). Pandangan tersebut sejalan dengan gagasan Parasuraman et al. (dalam Hardiyansyah, 2011) yang menegaskan bahwa tingkat kualitas layanan sangat

ditentukan oleh kapasitas dan sikap penyelenggara layanan dalam merespons serta memenuhi kebutuhan pengguna. Dampak langsung terhadap kualitas layanan publik ditunjukkan oleh membaiknya kapasitas kerja aparatur, termasuk pada ranah pelayanan di kepolisian, sebagai konsekuensi dari penguatan kompetensi petugas.

Kontribusi terhadap terwujudnya kondisi sosial yang aman dan tertata diwujudkan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi kenegaraan yang bersifat esensial, meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban umum, penegakan supremasi hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, serta bantuan kepada warga negara, termasuk penyediaan pelayanan publik. Landasan yuridis pelaksanaan peran tersebut ditetapkan dalam UU Nomor 2 Tahun 2002, yang secara normatif menegaskan kedudukan dan kewenangan kepolisian sebagai salah satu instansi pemerintahan strategis dalam sistem ketatanegaraan. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa selain melaksanakan berbagai tugas dan fungsi lainnya, institusi kepolisian memikul kewajiban utama dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Pergeseran paradigma penyelenggaraan kepolisian menuntut Polri untuk mengedepankan pola pelayanan yang berlandaskan prinsip *civilian police*, yakni pendekatan pelayanan kepolisian yang menempatkan warga sipil sebagai pusat perhatian utama dalam upaya pemberian layanan yang optimal, sebagaimana relasi antara aparatur pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, kepolisian berupaya mengembangkan terobosan, termasuk inovasi yang terkait dengan layanan publik, guna memberikan layanan yang optimal. Mengingat meningkatnya angka kejahatan baru-baru ini, ada sejumlah pendekatan untuk meningkatkan layanan publik kepolisian, seperti memperkuat taktik yang digunakan untuk menjaga keamanan, ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, perwalian, dan layanan masyarakat untuk meningkatkan rasa aman di masyarakat. Kepolisian mendirikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai pusat layanan publik terpadu untuk memberikan layanan sebaik mungkin.

Sebagai salah satu bentuk layanan di lingkungan kepolisian, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) semestinya diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam kepolisian. SPKT dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan secara optimal, mengingat perannya yang sangat krusial

sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan administrasi kepolisian serta penerimaan laporan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Tanggung jawab pengendalian dan penjaminan operasional atas unit pelayanan kepolisian yang terintegrasi pada level kewilayahan ditempatkan secara langsung pada pimpinan kepolisian daerah. Unit yang dimaksud merupakan struktur yang menjalankan mandat utama layanan kepolisian terpadu pada tingkat daerah, selanjutnya disebut Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Penegasan mengenai kedudukan dan tanggung jawab tersebut dirumuskan secara normatif dalam Peraturan Kepolisian Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018, yang menetapkan Kepala Kepolisian Daerah sebagai penanggung jawab utama atas penyelenggaraan SPKT. Ketentuan ini dirumuskan sebagai acuan operasional guna menyelaraskan cara pandang dan pola kerja seluruh unsur organisasi di lingkungan Polda dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaannya, SPKT bertanggung jawab menyelenggarakan layanan terpadu atas laporan maupun pengaduan masyarakat, memberikan pertolongan kepada warga, serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepolisian.

Kepolisian Daerah Jawa Timur adalah institusi kepolisian tingkat provinsi yang menjalankan fungsi pemeliharaan keamanan, penegakan hukum, serta perlindungan dan ketertiban masyarakat di wilayah Jawa Timur. Sebagai salah satu Polda dengan skala terbesar di Indonesia, Polda Jawa Timur membina 39 Polres/Polresta dengan wilayah kerja yang sangat luas dan jumlah penduduk yang melampaui 42 juta jiwa (BPS Provinsi Jawa Timur, 2025). Kebenaran pernyataan itu terlihat melalui data yang dikumpulkan dari publikasi sumber berikut:

Tabel 1. Jumlah Polres yang Dinaungi Polda

No	Provinsi	Jumlah Polres
1.	Polda Jawa Timur	39 Polres / Polresta
2.	Polda Jawa Tengah	35 Polres / Polresta
3.	Polda Sumatera Utara	29 Polres
4.	Polda Jawa Barat	25 Polres / Polresta
5.	Polda Sulawesi Selatan	25 Polres

Sumber: Diolah peneliti, 2025

Kondisi ini menjadikan Polda Jawa Timur memiliki tingkat interaksi pelayanan publik yang

sangat tinggi, termasuk dalam layanan SPKT yang setiap harinya menerima berbagai laporan dan pengaduan masyarakat. Data tentang jumlah laporan polisi yang diajukan dapat mendukung klaim ini. Dua bentuk laporan polisi digunakan oleh SPKT Polda Jawa Timur, yakni laporan model A dan laporan model B, merujuk pada Pasal 5 Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 mengenai Pengelolaan Investigasi Kriminal. Laporan model A mencatat kejadian kriminal yang disaksikan, diketahui, atau ditemukan secara langsung oleh petugas Kepolisian Nasional. Sementara laporan model B menyusun informasi berdasarkan data atau pengaduan yang disampaikan masyarakat umum oleh petugas Kepolisian Nasional. Data yang terkumpul dari arsip SPKT Polda Jawa Timur selama empat bulan terakhir dijabarkan berikut ini:

Tabel 2. Jumlah Laporan Juli-September 2025

Bulan	LPA	LP B
Juni 2025	101 laporan	161 laporan
Juli 2025	109 laporan	167 laporan
Agustus 2025	98 laporan	157 laporan
September 2025	100 laporan	160 laporan

Sumber: Arsip SPKT Polda Jawa Timur, 2025

Dengan melihat data jumlah laporan polisi di atas, Polda Jawa Timur terletak pada kompleksitas permasalahan hukum dan sosial yang dihadapi, mulai dari kepadatan penduduk, mobilitas ekonomi, hingga keragaman budaya masyarakat yang dilayani. SPKT Polda Jawa Timur tidak hanya berperan sebagai pintu masuk utama layanan kepolisian, tetapi juga menjadi cerminan wajah Polri di mata masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan di SPKT Polda Jawa Timur sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik, mendukung program Polri Presisi, serta memastikan terpenuhinya standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku.

Pengelolaan dokumen resmi sebagai bentuk pelayanan kepolisian terpadu kepada masyarakat mencakup Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Laporan Polisi (LP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijin Keramaian, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, serta Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP). Sistem ini memfasilitasi transparansi, keteraturan, dan akurasi administrasi dalam setiap

pelayanan (Bidhumas Polda Jatim, 2021). Ragam layanan tersebut menunjukkan bahwa SPKT Polda Jawa Timur memiliki peran yang sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung tugas kepolisian dalam penegakan hukum. Namun, kompleksitas layanan yang luas ini tidak terlepas dari tantangan berupa kualitas pelayanan dan kompetensi petugas yang belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan data dari Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur Tahun 2024 menerima 591 aduan dari masyarakat terkait masalah pelayanan publik salah satunya pelayanan kepolisian (Ombudsman, 2025). Kepuasan masyarakat terhadap layanan SPKT Polda Jawa Timur tercatat masih rendah. Hal tersebut terkonfirmasi dari keterangan Saudara Wahidin, warga Bojonegoro, yang tengah menyelesaikan Laporan Polisi (LP) di SPKT Polda Jawa Timur.:

“Saya sudah dapat surat rekomendasi dari tim Ressiber untuk membuat LP di SPKT, tapi waktu saya datang ke loket, prosesnya cukup lama tanpa tahu tahap apa yang sedang dilakukan. Petugas tidak menjelaskan dengan jelas kapan laporan saya akan diproses” (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ketidakpuasan masyarakat terjadi ketika ketidakjelasan prosedur, minimnya fasilitas, serta perilaku petugas yang belum sepenuhnya ramah dan professional.

Permasalahan lain yang muncul bukan hanya terkait pelayanan, tetapi juga proses pelayanan yang lambat karena kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Fitri, warga Surabaya, yang mengurus Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK):

“Ada petugas yang ramah dan cepat, tapi ada juga yang masih kaku dan seperti belum terbiasa dengan sistem komputer. Padahal yang datang itu banyak, jadi antrian jadi lama” (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 7 Maret 2025).

Realitas ini menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman masyarakat, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan kepolisian. Meskipun demikian, kriteria utama untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah kepuasan publik. Legitimasi dan kepercayaan

terhadap lembaga yang bersangkutan meningkat seiring dengan kepuasan publik.

Penelitian terdahulu oleh Pratiwi & Meirinawati (2023) yang meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat umumnya menggunakan *service quality* yang dikembangkan oleh Tjiptono & Chandra. Aspek fungsional layanan, termasuk keandalan, kepastian, daya tanggap, empati, dan hal-hal yang berwujud, disoroti oleh model ini. Namun demikian, keseluruhan pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik tidak sepenuhnya terwakili oleh metode ini. Dalam konteks pelayanan kepolisian, masyarakat tidak hanya menilai aspek fungsional, tetapi juga bagaimana pengalaman emosional, interaksi, dan persepsi mereka terhadap petugas selama proses pelayanan berlangsung.

Pengaruh kualitas pelayanan berbasis Customer Experience Quality (EXQ) dan kapabilitas petugas terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan SPKT Polda Jawa Timur masih jarang ditelaah secara komprehensif. Kekosongan data empiris dan teori ini menandai kebutuhan penelitian tambahan yang dapat memberikan wawasan menyeluruh. Sebagai respon terhadap kebutuhan tersebut, penelitian dilaksanakan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polda Jawa Timur”.

METODE

Penelitian ini menerapkan jenis dan pendekatan kuantitatif asosiatif yang menitikberatkan pada proses pengukuran serta analisis keterkaitan antarvariabel melalui pemanfaatan data berbentuk angka. Fokus pengaruh yang diukur adalah kepuasan masyarakat (variabel dependen), yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kompetensi petugas sebagai variabel independen.

Area penelitian mencakup Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), bagian dari struktur Polda Jawa Timur, berlokasi di Jalan Ahmad Yani Nomor 116, Desa Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Menurut Kriyantono (2022) populasi terdiri dari semua hal atau realitas yang diteliti. Populasi juga dapat merujuk pada hal-hal yang digeneralisasikan dari kelompok tertentu berdasarkan sifat dan nilai yang mendukung tujuan penelitian. Berdasarkan data arsip SPKT selama empat bulan terakhir (periode Juni s.d. September 2025) sebanyak 1.053 masyarakat.

Setengah atau seluruh kejadian atau item yang akan diperiksa selanjutnya membentuk sebuah sampel. Pada penelitian ini *purposive sampling* digunakan untuk

menetapkan kriteria responden sesuai kriteria yang sudah ditetapkan diatas. Masyarakat yang hadir secara kebetulan di SPKT dan sesuai kriteria purposive menjadi objek dalam penggunaan accidental sampling untuk pengumpulan data. Penentuan jumlah sampel memakai rumus Slovin dengan cara berikut:

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

Keterangan:

n = banyak sampel minimum

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi (10%)

Sehingga rumus Slovin dapat digunakan untuk perhitungan berikut:

$$n = \frac{1053}{1 + 1053(0,1^2)} = 92$$

Dengan demikian, 92 responden digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini mengalami variasi sebagai akibat dari kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, yang menjadi variabel bebas. Menurut Sugiyono (2023), variabel independen memiliki fungsi sebagai faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel dependen. Berdasarkan definisi tersebut, diperlukan adanya dimensi/indikator yang tepat sebagai alat ukur untuk menilai variabel kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Philipp Klaus & Stan Maklan (2012) yang terdiri dari:

1. *Product experience*: persepsi pelanggan terhadap inti produk/layanan yang diterima. Adapun indikator dari dimensi yang dapat digunakan untuk membuat item pernyataan, yaitu:
 - a. *Freedom of Choice* (Kebebasan dalam memilih)
 - b. *Comparison necessity* (Kebutuhan untuk membandingkan)
 - c. *Account management* (Pengelolaan akun/pengaduan)
2. *Outcome focus*: hasil/tujuan yang dicapai pelanggan dari layanan. Adapun indikator dari dimensi yang dapat digunakan untuk membuat item pernyataan, yaitu:
 - a. *Inertia* (Kecenderungan bertahan)
3. *Moments of truth*: interaksi penting dengan penyedia layanan yang membentuk persepsi pelanggan. Adapun indikator dari dimensi yang dapat digunakan untuk membuat item pernyataan, yaitu:
 - a. *Pro-activity* (Sikap proaktif)
 - b. *Risk perception* (Persepsi risiko)
 - c. *Interpersonal skills* (Keterampilan interpersonal)
 - d. *Service recovery* (Pemulihan layanan)
4. *Peace of mind*: rasa aman, nyaman, dan percaya yang dirasakan pelanggan. Adapun indikator dari dimensi

yang dapat digunakan untuk membuat item pernyataan, yaitu:

- a. *Expertise* (Keahlian)
- b. *Process ease* (Kemudahan proses)
- c. *Relationship/Transaction* (Hubungan/Transaksi)
- d. *Convenience retention* (Kenyamanan yang mendorong loyalitas)
- e. *Familiarity* (Keakraban)

Variabel bebas kedua yakni indikator kompetensi petugas menurut Wibowo (2016) yang terdiri dari:

1. *Pengetahuan* (Knowledge): pengetahuan yang dipunyai oleh seseorang pegawai untuk melakukan kewajiban serta tanggungjawab sesuai dengan aspek ataupun bagian yang dikerjakan.
2. *Keterampilan* (Skill): keahlian yang dimiliki tiap pegawai untuk melakukan sesuatu serta tanggungjawab yang diserahkan oleh instansi secara optimal.
3. *Perilaku* (Attitude): merupakan pola tingkah laku pegawai dalam pelaksanakan kewajiban tanggungjawab sesuai dengan peraturan instansi.

Menurut Sugiyono (2023) Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat sebagai hasil dari keberadaan variabel independen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) yang terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
2. *Perceived value* (Nilai yang Dirasakan)
3. *Affective response* (Perasaan Setelah Layanan)
4. *Behavioral intention* (Loyalitas atau Niat Perilaku)

Metode pengumpulan data penelitian ini menerapkan kuesioner, dengan skala Likert sebagai alat ukur variabel. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa skala Likert digunakan untuk menilai persepsi, pandangan, dan sikap individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Pemberian bobot pada setiap jawaban menghasilkan skor tunggal yang merepresentasikan variabel tersebut.

Tabel 3. Skala Pengukuran Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ghazali, 2021

Setelah kuesioner didistribusikan kepada 92 anggota masyarakat, SPSS versi 25 akan digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas data. Metode Korelasi Pearson (*Product Moment*) digunakan untuk mengkorelasikan skor setiap butir pertanyaan dengan skor keseluruhan untuk menguji validitas instrumen. Cronbach Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas.

Selain kuesioner, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan responden serta mendokumentasikannya. Data yang terkumpul diolah dengan tahapan, yakni:

1. Menghitung Skor Item Kuesioner

Hasil pengisian kuesioner diakumulasi ke dalam tabel frekuensi untuk masing-masing dari lima kategori yang disebutkan sebelumnya. Penentuan skor dilakukan melalui perhitungan menggunakan rumus yang berlandaskan konsumsi kumulatif dari responden.

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase hasil jawaban responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Skor maksimal

2. Membuat Kelas Interval

Persentase interval kelas digunakan untuk menetapkan tingkat skor variabel yang menjadi fokus penelitian ini. Kriteria penafsiran skor menurut interval kelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
4	21% - 40%	Tidak Baik
5	0% - 20%	Sangat Tidak Baik

3. Menghitung Skor Jawaban Responden

Perhitungan skor jawaban yang diberikan oleh responden dilakukan dengan memakai rumus yang telah ditetapkan peneliti, yaitu:

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

Menurut Sugiyono (2023), hipotesis adalah pernyataan dugaan awal yang disusun sebagai respons

sementara terhadap permasalahan penelitian. hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur.

H₂: Kompetensi Petugas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur.

H₃: Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Petugas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur.

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan yakni:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Keterkaitan fungsional antara variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen ditelaah melalui Regresi Linier Berganda. Alat analisis ini memungkinkan pemahaman hubungan sebab-akibat antarvariabel, sebagaimana dijelaskan oleh Ghazali (2018)

2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen diuji menggunakan Uji t. Hipotesis parsial diterima bila nilai signifikansi (Sig) kurang dari 0,05, menunjukkan adanya kontribusi nyata variabel X terhadap variabel Y (Ningsih & Dukalang, 2019).

3. Uji F Simultan

Pengaruh kolektif semua variabel independen terhadap variabel dependen dianalisis melalui Uji F. Perbandingan antara F-hitung dan F-tabel pada tingkat signifikansi 5% menentukan pengaruh simultan; F-hitung lebih besar dari F-tabel menandakan adanya pengaruh bersama.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Ghazali, 2018) kemampuan model menjelaskan perubahan pada variabel dependen diukur dengan Koefisien Determinasi (R²), berkisar antara 0 hingga 1. Nilai R² rendah menandakan hanya sebagian kecil variasi dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Hasil perhitungan skor jawaban dari setiap item pernyataan untuk berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 93 responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan SPKT Polda Jawa Timur, diperoleh jumlah skor untuk variabel X₁ sebagai berikut:

Tabel 5. Perhitungan Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Indikator	Jumlah	%	Kategori
1.	X1.1	332	71,39%	Baik
2.	X1.2	361	77,63%	Baik
3.	X1.3	331	77,12%	Baik
4.	X1.4	333	71,16%	Baik
5.	X1.5	331	71,18%	Baik
6.	X1.6	396	85,16%	Sangat Baik
7.	X1.7	398	85,59%	Sangat Baik
8.	X1.8	403	86,66%	Sangat Baik
9.	X1.9	410	88,17%	Sangat Baik
10.	X1.10	371	79,78%	Baik
11.	X1.11	350	75,26%	Baik
12.	X1.12	353	75,91%	Baik
13.	X1.13	399	85,80%	Sangat Baik
Total		4.768	85,44%	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil penjumlahan skor variabel kualitas pelayanan SPKT Polda Jawa Timur (X1) yang tersaji pada Tabel 5. mencapai 4.768, sedangkan skor ideal yang diturunkan dari $5 \times 13 \times 93$ tercatat sebesar 5.580. Selanjutnya, akan dilakukan perhitungan untuk menentukan nilai skor variabel kualitas pelayanan SPKT Polda Jawa Timur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{4.768}{5.580} \times 100\% = 85,44\%$$

Hasil penghitungan terhadap skor total tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan SPKT Polda Jawa Timur (X1) memperoleh nilai sebesar 85,44%. Dengan demikian, merujuk pada tabel kriteria interpretasi skor, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik.

2. Variabel Kompetensi Petugas (X₂)

Hasil perhitungan skor jawaban dari setiap item pernyataan untuk berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 93 responden mengenai variabel kompetensi petugas SPKT Polda Jawa Timur, diperoleh jumlah skor untuk variabel X₂ sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan Skor Jawaban Variabel Kompetensi Petugas (X2)

No	Indikator	Jumlah	%	Kategori
1.	X2.1	396	85,16%	Sangat Baik
2.	X2.2	361	77,63%	Baik
3.	X2.3	340	73,11%	Baik
4.	X2.4	393	84,51%	Sangat Baik
5.	X2.5	363	78,06%	Baik
Total		1.853	79,70%	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Jumlah skor yang terkumpul untuk variabel kompetensi petugas SPKT Polda Jawa Timur (X2) adalah 1.853, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 6. Adapun skor maksimum atau skor ideal diperoleh dari hasil perkalian $5 \times 5 \times 93$, sehingga menghasilkan nilai sebesar 2.325. Selanjutnya, persentase capaian skor variabel kompetensi petugas SPKT Polda Jawa Timur dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{1.853}{2.325} \times 100\% = 79,70\%$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kompetensi petugas SPKT Polda Jawa Timur (X2) berada pada persentase 79,70%. Dengan mengacu pada tabel kriteria interpretasi skor, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi petugas SPKT Polda Jawa Timur termasuk ke dalam kategori baik.

3. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan pengolahan nilai jawaban pada masing-masing butir pernyataan yang dihimpun dari 93 responden, terkait variabel kepuasan masyarakat pada SPKT Polda Jawa Timur, diperoleh akumulasi skor untuk variabel Y sebagaimana berikut:

Tabel 7. Perhitungan Skor Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Indikator	Jumlah	%	Kategori
1.	Y.1	394	84,73%	Sangat Baik
2.	Y.2	399	85,80%	Sangat Baik
3.	Y.3	390	83,87%	Sangat Baik
4.	Y.4	404	86,88%	Sangat Baik
Total		1.587	85,32%	Sangat Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Angka keseluruhan yang diperoleh pada variabel kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur (Y) mencapai 1.853, sesuai dengan informasi yang tertulis di Tabel 7. Sementara itu, nilai skor maksimum ditentukan dari hasil perhitungan $5 \times 4 \times 93$, sehingga diperoleh skor ideal sebesar 1.860. Selanjutnya, persentase pencapaian skor variabel kepuasan masyarakat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{1.587}{1.860} \times 100\% = 85,32\%$$

Hasil penghitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur (Y) berada pada angka 85,32%. Dengan merujuk pada tabel kriteria interpretasi skor, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sangat baik.

B. Analisis regresi linier berganda

Tingkat kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel tergantung dianalisis hubungannya dengan kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi petugas (X2) melalui pendekatan regresi linier berganda. Pemaparan hasil pengolahan data serta penerapan pengujian regresi linier berganda di penelitian ini disajikan pada bagian uraian selanjutnya:

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	0.342	2.599	
Kualitas Pelayanan	0.116	0.051	0.211
Kompetensi Petugas	0.541	0.105	0.478

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tingkat pengaruh tiap variabel diidentifikasi melalui koefisien yang tercantum di kolom B pada Tabel 8, yang menjadi acuan dalam membentuk persamaan regresi linier berganda. Hubungan antarvariabel direpresentasikan melalui persamaan tersebut berdasarkan nilai koefisien yang diperoleh. Model persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian ini menyajikan struktur hubungan variabel sesuai analisis yang telah dilakukan sebagai berikut:

$$Y = 0,342 + 0,116 X_1 + 0,541 X_2$$

Model regresi yang dihasilkan berdasarkan temuan analisis tersebut selanjutnya dapat diberikan penafsiran sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 0,342 diperoleh dari pengolahan data menggunakan regresi linier berganda. Interpretasi dari nilai tersebut menunjukkan bahwa dalam kondisi variabel kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi petugas (X2) dianggap tidak berpengaruh (0), tingkat kepuasan masyarakat (Y) tetap berada pada nilai 0,342.

2. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,116

Hasil analisis mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,116. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% akan diikuti oleh kenaikan tingkat kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,116, dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan.

3. Koefisien Regresi Kompetensi Petugas (X2) sebesar 0,541

Koefisien regresi yang dihasilkan untuk variabel kompetensi petugas (X2) bernilai 0,541. Nilai tersebut mengandung makna bahwa peningkatan kompetensi petugas sebesar 1% akan berdampak pada bertambahnya tingkat kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,541, dengan ketentuan bahwa variabel bebas lainnya berada dalam kondisi konstan.

Kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur terhadap layanan yang diterima mengalami peningkatan yang dipengaruhi oleh interaksi variabel kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, sebagaimana terungkap melalui analisis regresi linier berganda. Kompetensi petugas muncul sebagai variabel utama yang memberikan efek terbesar dalam memperkuat kepuasan pengguna layanan.

C. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Kekuatan pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dianalisis menggunakan uji t. Pengaruh dikategorikan signifikan jika nilai signifikansi t kurang dari $\alpha = 0,05$. Konfirmasi lain dapat diperoleh jika t-hitung lebih besar dari t-tabel. Pada signifikansi 0,05 dengan df 90, nilai t-tabel tercatat 1,987. Perhitungan df menggunakan persamaan $n - k - 1$, yakni $93 - 2 - 1 = 90$, dengan n menunjukkan jumlah sampel dan k menunjukkan variabel independen. Tabel berikut memuat hasil pengujian uji t secara lengkap:

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	0.132	0.896
	Kualitas Pelayanan	2.264	0.026
	Kompetensi Petugas	5.134	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 9, tingkat signifikansi dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, sebagaimana diuji dalam hipotesis pertama (H1). Data yang dianalisis melalui SPSS dan dicatat pada Tabel 9 menunjukkan t-hitung 2,264 dengan signifikansi 0,026. Temuan ini menegaskan bahwa t-hitung lebih tinggi dibanding t-tabel ($2,264 > 1,987$) dan signifikansi berada di bawah batas 0,05 ($0,026 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

2. Variabel Kompetensi Petugas (X_2)

Kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur dipengaruhi secara signifikan oleh kompetensi petugas, berdasarkan pengujian hipotesis kedua (H2). Hasil olahan SPSS yang ditampilkan pada Tabel 9 memperlihatkan t-hitung 5,134 dengan signifikansi 0,000. Temuan ini membuktikan t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,134 > 1,987$) dan signifikansi berada di bawah 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima, menegaskan pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat secara bermakna.

D. Uji F Simultan

Pengujian ini menitikberatkan pada pengaruh kolektif variabel independen (X_1) dan (X_2) terhadap variabel dependen (Y) serta kelayakan model regresi yang dipakai. Analisis menghasilkan nilai signifikansi yang dibandingkan dengan tingkat α 0,05. Nilai signifikansi di bawah 0,05 menandakan bahwa (X_1) dan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap (Y). Penilaian simultan tambahan menggunakan perbandingan F-hitung dan F-tabel, dimana F-hitung $>$ F-tabel mengindikasikan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Petugas (X_2) memengaruhi

Kepuasan Masyarakat (Y) secara signifikan. Tabel berikut menampilkan ringkasan hasil Uji F, berikut ini:

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Square s	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressio n	344.688	2	172.34	24.98	.000 ^b
Residual	620.925	90	6.899		
Total	965.613	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Pengujian hipotesis simultan yang tersaji dalam tabel memperlihatkan F-hitung 24,980 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih rendah dari ambang 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan F-hitung melebihi F-tabel ($24,980 > 3,10$). Kesimpulan yang diperoleh menegaskan bahwa variabel kualitas pelayanan serta kompetensi petugas secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan.

E. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variasi pada variabel dependen dianalisis melalui koefisien determinasi (R^2) untuk menilai sejauh mana pengaruh variabel independen dapat menjelaskan perubahan tersebut. Rentang nilai R^2 berada antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang mendekati 0 menandakan kontribusi variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, terhadap kepuasan masyarakat sangat minimal atau nyaris tidak berpengaruh. Sebaliknya, nilai R^2 yang semakin mendekati 1 menegaskan kapasitas variabel independen dalam menjabarkan fluktuasi variabel dependen dengan lebih kuat. Perhitungan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dalam penelitian ini dijabarkan lebih lanjut pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	0.357	0.343	2.627

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) yang tersaji pada Tabel 11 memberikan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,597. Angka ini menunjukkan adanya keterkaitan yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan dan kompetensi petugas dengan kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,357 mengindikasikan bahwa 35,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara simultan oleh kedua variabel tersebut.

Adjusted R Square sebesar 0,343 menunjukkan kontribusi yang telah disesuaikan untuk jumlah variabel independen, di mana kualitas pelayanan dan kompetensi petugas mampu menjelaskan 34,3% perubahan pada tingkat kepuasan masyarakat. Sisa 65,7% variasi dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di luar fokus penelitian, seperti prosedur pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, durasi tunggu, sistem antrean, serta elemen subjektivitas responden yang tidak dianalisis lebih lanjut.

F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Jawa Timur

Hasil uji t menegaskan kesesuaian dengan Customer Experience Quality (EXQ) yang dikembangkan oleh Philipp Klaus & Stan Maklan (2012), di mana kualitas layanan dinilai berdasarkan keseluruhan pengalaman pengguna, bukan hanya fungsionalitas. Penilaian SPKT mengacu pada dimensi product experience, outcome focus, moments of truth, dan peace of mind. Pada dimensi product experience, kejelasan prosedur, kemudahan alur, serta kecocokan layanan dengan kebutuhan pengguna menjadi parameter penting. Ketika keselarasan tersebut tercapai, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara signifikan meningkat.

Dimensi *outcome focus* mencerminkan sejauh mana hasil akhir pelayanan yang diperoleh masyarakat mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, seperti diterbitkannya laporan polisi atau surat keterangan secara tepat dan akurat. Hasil studi ini menunjukkan bahwa ketika layanan SPKT menghasilkan keluaran yang transparan dan dapat diandalkan serta mendefinisikan tugas dengan jelas, kepuasan publik cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa hasil nyata yang diperoleh dari layanan tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan publik, di samping tahapan proses layanan.

Dimensi *moments of truth* juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Kesan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara personel

SPKT dan masyarakat umum. Sikap petugas yang ramah, responsif, dan komunikatif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Sebaliknya, interaksi yang kaku, kurang informatif, atau tidak empatik dapat menurunkan kepuasan masyarakat meskipun prosedur pelayanan telah dijalankan sesuai standar. Hasil penelitian relevan dengan kondisi empiris yang diungkapkan pada latar belakang penelitian, di mana sebagian masyarakat masih merasakan kurangnya penjelasan dan komunikasi dari petugas SPKT.

Dimensi *peace of mind* menegaskan bahwa rasa aman dan nyaman merupakan aspek penting dalam pelayanan kepolisian. Masyarakat yang datang ke SPKT umumnya berada dalam situasi yang tidak menyenangkan, seperti kehilangan barang, menjadi korban tindak pidana, atau menghadapi permasalahan hukum lainnya. Oleh karena itu, pelayanan yang mampu memberikan rasa tenang, perlindungan, dan kepastian hukum akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik dan diperlakukan secara manusiawi, maka tingkat kepuasan mereka terhadap SPKT Polda Jawa Timur akan meningkat.

Kepuasan pengguna layanan terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi *peace of mind* dan *moments of truth* dalam model EXQ, sebagaimana diperkuat oleh temuan Kashif et al. (2016), yang menunjukkan bahwa pengalaman emosional dan interaksi langsung selama pelayanan menjadi penentu utama kepuasan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon di Polresta Mataram juga dibuktikan dalam penelitian Rulando et al. (2022). Hal ini menegaskan bahwa meskipun penelitian diterapkan di lingkungan berbeda, kesesuaian hasil tetap terjaga.

G. Pengaruh Kompetensi Petugas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Jawa Timur

Karakteristik dasar individu yang mencakup pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap atau perilaku kerja (attitude) yang memengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya, menunjukkan kesesuaian dengan hasil uji t pada penelitian ini, sesuai dengan konsep kompetensi yang dikemukakan oleh (Wibowo, 2016). Dalam konteks pelayanan SPKT, pengetahuan petugas mengenai prosedur pelayanan, dasar hukum, serta alur penanganan laporan masyarakat menjadi faktor awal yang menentukan kelancaran pelayanan. Petugas yang memiliki pengetahuan memadai cenderung

mampu memberikan informasi yang jelas, konsisten, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan akan berdampak pada pelayanan yang terkesan berbelit dan kurang meyakinkan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan.

Keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan, menangani administrasi laporan, serta berkomunikasi secara efektif juga menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Keterampilan yang baik memungkinkan petugas bekerja lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Asumsi teoritis yang menyatakan bahwa kinerja internal organisasi dipengaruhi oleh kompetensi diperkuat oleh hasil uji statistik, di mana pengaruh signifikan kompetensi petugas terhadap kepuasan masyarakat tercatat dan dirasakan secara langsung oleh penerima layanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan petugas memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan publik. Masyarakat yang datang ke SPKT umumnya berada dalam situasi yang membutuhkan kejelasan, kepastian, dan ketenangan. Oleh karena itu, petugas yang kompeten tidak hanya dituntut mampu menyelesaikan tugas secara teknis, tetapi juga mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap yang humanis. Layanan biasanya dianggap rumit, tidak responsif, dan kurang membantu ketika kompetensi petugas di bawah standar, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan publik.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kadir (2021) membuktikan bahwa kompetensi aparatur yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aspek yang diteliti sejajar dengan penelitian sebelumnya mencakup pelayanan publik langsung (*front-line service*), di mana efektivitas interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi tolok ukur utama kepuasan layanan. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan determinan penting kepuasan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk pelayanan kepolisian.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mendukung teori kompetensi (Wibowo, 2016) secara empiris, tetapi juga memperkuat bukti bahwa peningkatan kompetensi petugas merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur. Implikasi dari Hasil penelitian adalah perlunya penguatan

kompetensi petugas secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan publik, serta pembinaan sikap dan etika pelayanan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas interaksi dalam pelayanan dan pada akhirnya menumbuhkan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian sebagai penyelenggara layanan publik yang profesional dan berfokus pada pemenuhan kepuasan masyarakat.

H. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Sentra Kepolisian Terpadu (SPKT) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Jawa Timur

Berdasarkan hasil uji F, penelitian ini dapat dijelaskan melalui integrasi teori *Customer Experience Quality* (EXQ) yang dikemukakan oleh Philipp Klaus & Stan Maklan (2012) dengan teori kompetensi aparatur menurut Wibowo (2016). Teori EXQ menekankan bahwa kepuasan terbentuk dari pengalaman pelayanan secara menyeluruh, yang mencakup proses pelayanan, hasil yang diperoleh, kualitas interaksi, serta rasa aman (*peace of mind*). Namun, pengalaman pelayanan tersebut tidak akan terbentuk secara optimal tanpa dukungan kompetensi petugas yang memadai. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja menjadi pondasi bagi petugas dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan secara nyata. Oleh karena itu, dalam menentukan kepuasan publik, kualitas pelayanan dan kompetensi petugas adalah dua faktor yang saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan.

Hasil uji simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan seperti kejelasan prosedur, kemudahan akses, dan kepastian hasil layanan yang didukung oleh kompetensi petugas yang baik, Kepuasan masyarakat cenderung meningkat secara mencolok. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketika penerapan kualitas layanan yang telah disusun dengan cermat diabaikan oleh petugas yang memiliki kewenangan, dampak yang muncul akan berskala minimal. Sebaliknya, kompetensi petugas yang tinggi juga tidak akan sepenuhnya dirasakan manfaatnya apabila sistem dan kualitas pelayanan yang tersedia belum optimal. Oleh karena itu, pengaruh simultan kedua variabel ini menjadi lebih kuat dibandingkan pengaruh parsial masing-masing variabel.

Persentase variasi kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur dapat diatribusikan pada kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, yang diukur melalui koefisien determinasi (R^2). Hal ini

menegaskan bahwa faktor-faktor internal organisasi, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kemampuan sumber daya manusia, mendominasi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Faktor eksternal, seperti kondisi fasilitas fisik, lingkungan layanan, dan atribut individu masyarakat, tetap memegang peran yang dapat diteliti lebih mendalam.

Penemuan ini sejalan dengan studi oleh Rulando et al. (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi petugas secara bersamaan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan kepolisian. Kesesuaian hasil tersebut menegaskan hubungan yang konsisten antara kualitas layanan, kapabilitas petugas, dan kepuasan publik, sekaligus menguatkan dasar empiris yang diperoleh penelitian ini.

Selanjutnya, menurut Tjiptono dan Chandra, kepuasan publik dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat emosi yang dihasilkan dari perbandingan publik antara kinerja layanan yang mereka persepisikan dengan harapan mereka. Berdasarkan teori tersebut, kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang diterima sama dengan atau melebihi harapan, dan sebaliknya akan menimbulkan ketidakpuasan apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan. Pemenuhan harapan masyarakat ditemukan terkait langsung dengan kualitas pelayanan dan kompetensi petugas secara bersamaan, mengindikasikan bahwa kepuasan tidak semata-mata ditentukan oleh kejelasan prosedur atau mekanisme layanan, tetapi juga oleh keahlian, sikap, dan tingkat profesionalisme petugas dalam pelaksanaan layanan.

Dalam konteks SPKT Polda Jawa Timur, masyarakat cenderung merasa puas ketika pelayanan diberikan secara cepat, jelas, dan tepat, serta didukung oleh petugas yang kompeten, komunikatif, dan responsif. Hasil penelitian menegaskan bahwa kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan merupakan hasil dari sinergi antara kualitas pelayanan sebagai sistem dan kompetensi petugas sebagai pelaksana pelayanan, sebagaimana tercermin dari hasil pengujian statistik yang menunjukkan pengaruh signifikan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan.

Ucapan Terima Kasih

Penghargaan dan ungkapan terima kasih tulus dialamatkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi signifikan dalam penyusunan jurnal ini, mencakup:

1. Dukungan akademik dari Ibu Dr. Meirinawati, M.AP sebagai dosen pembimbing

2. Penilaian dan masukan dari Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP sebagai dosen pengaji
3. Evaluasi dari Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP sebagai dosen pengaji
4. Bimbingan dan arahan dari seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
5. Dukungan moral dan bantuan dari berbagai pihak lain yang turut menyemangati penyelesaian penelitian ini

PENUTUP

Simpulan

Pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di SPKT Polda Jawa Timur berasal dari variabel kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, terlihat baik dalam analisis parsial maupun simultan. Fokus kualitas pelayanan pada pengalaman masyarakat mencakup kejelasan proses pelayanan, ketepatan penyelesaian waktu, efektivitas komunikasi dari aparatur, dan rasa aman serta nyaman secara psikologis, yang terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus mengurangi kemungkinan keluhan.

Di sisi lain, kompetensi petugas yang ditunjukkan melalui penguasaan aspek pengetahuan, keterampilan teknis, serta sikap kerja yang profesional terbukti memberikan pengaruh yang lebih dominan dalam memperlancar pelaksanaan pelayanan dan membangun hubungan interaksi yang positif. Sinergi antara kualitas pelayanan yang optimal dan tingkat kompetensi petugas yang memadai menjadi faktor kunci dalam memperkuat kepercayaan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan pada kedua dimensi tersebut merupakan strategi penting dalam mewujudkan pelayanan kepolisian yang profesional, berorientasi humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, selanjutnya dapat diajukan sejumlah rekomendasi. Adapun saran-saran yang disampaikan meliputi:

1. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengalaman masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Perlu dilakukan perbaikan pada aspek komunikasi pelayanan, kejelasan alur dan tahapan pelayanan, serta kepastian waktu penyelesaian layanan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan merasa lebih tenang selama proses pelayanan.
2. Aspek teknis dan sikap pelayanan menjadi fokus penguatan kompetensi petugas secara berkelanjutan. Pengujian hipotesis membuktikan bahwa kompetensi

- petugas memberi dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
3. Sinergi antara kualitas pelayanan dan kompetensi petugas menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil uji simultan menegaskan pengaruh signifikan dari kedua variabel secara bersamaan. Peningkatan layanan harus diterapkan secara terintegrasi agar prosedur terpenuhi sekaligus kebutuhan dan harapan masyarakat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Artitantia, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 06(2), 68–74.
- Bidhumas Polda Jatim. (2021). *Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)*. Tributanews Jatim.
- BPS Provinsi Jawa Timur. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (ribu jiwa) di Provinsi Jawa Timur*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758.
- Kashif, M., Samsi, S. Z. M., Awang, Z., & Mohamad, M. (2016). EXQ: measurement of healthcare experience quality in Malaysian settings: A contextualist perspective. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 27–47.
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Prenada Media.
- Matei, A., & Camelia, G. (2015). Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 982–985.
- Monika, T. (2021). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Pada Polres Sumedang. In *Repository FISIP UNSAP*. <http://repository.unsap.ac.id/index.php/fisipunsap/article/>
- Oktariyanda, T. A., Meirinawati, T. R., Fanida, E. H., Ma'ruf, M. F., & ... (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Krs Online. *Eprints.Upnjatim.Ac.Id*, 1–16.
- Ombudsman. (2025). *Ombudsman Jatim Tangani 591 Aduan Pelayanan Publik selama 2024*.
- Philipp Klaus & Stan Maklan. (2012). EXQ: A multiple-item scale for assessing service experience. *Journal of Service Management*, 23(1), 5–33.
- Populasi Indonesia. (2024). 2024.
- Pratiwi, T. M., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. *Publika*, 1939–1952.
- Rulando, R. P., Ikhsan, M., & Pangaribuan, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Sim Dan Skck Di Polresta Mataram. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 5(4), 1161–1177.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (D. I. S. S.Pd (Ed.)). Alfabeta.
- Sulis Setyowati, M. (2021). *Bkurniawan,+Artikel+Sulis+Setyowati*.
- Tjiptono, Fandy; Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati. (2021). smegawati,+Artikel+Ilmiah_Sevira+Vipriyanti_Set elah+Sidang+1. *Journal Publika*, 9.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). PT.
- Zaheer Shaikh, A., Laila Shah, U., & Wijekuruppu, C. (2016). Public Service Delivery and e-Governance: The Case of Pakistan. *International Journal for Infonomics*, 9(2), 1161–1170.