

## LAPORAN HASIL PENELITIAN



### **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang dilaksanakan Kepolisian Resor Kudus**

**OLEH:**

**Dr. Mamik Indaryani, MS**

**NIDN. 0628045901**

**Anastasya Latubessy, S.Kom.M.Cs**

**NIDN. 0604048702**

**Sri Mulyani, M.Si**

**NIDN. 0611018202**

**Dina Lusianti, SE, MM, AAK**

**NIDN. 0630098401**

**KERJASAMA ANTARA KEPOLISIAN RESOR (POLRES) KUDUS DENGAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2020**

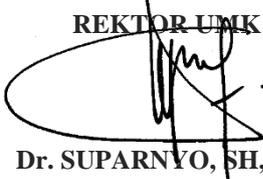
## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang Dilakukan oleh Kepolisian Resor Kudus
2. Skema : Kerjasama antara POLRES KUDUS dengan LPPM UMK
3. Tim Peneliti :
- A. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dr. Mamik Indaryani, MS
- b. Pangkat/Golongan/NIDN : Pembina/IV A/0628045901
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
- B. Anggota Peneliti 1
- a. Nama Lengkap : Anastasya Latubessy, S.Kom., M.Cs
- b. Pangkat/Golongan/NIDN : Penata/ III C/0604048702
- c. Jabatan Fungsional : Lektor
- d. Fakultas/Jurusan : Teknik/Teknik Informatika
- C. Anggota Peneliti 2
- a. Nama Lengkap : Sri Mulyani, M.Si
- b. Pangkat/Golongan/NIDN : Penata/III C/0611018202
- c. Jabatan Fungsional : Lektor
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi
- D. Anggota Peneliti 3
- a. Nama Lengkap : Dina Lusianti, SE, MM, AAK
- b. Pangkat/Golongan/NIDN : Penata Muda TK.I/IIIB
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen S1
4. Mahasiswa : 10 orang
5. Pembiayaan : Rp. 12.200.000,-
- a. UMK : Rp. 6.000.000,-
- b. Polres Kudus : Rp. 6.200.000,-

Mengetahui/ Menyetujui

Kudus, Desember 2020  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR KUDUS  
  
ADITINA SURYA DHARMA, S.I.K.  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78071150

Ketua Peneliti/KA. LPPM UMK  
  
Dr. MAMIK INDARYANI, M.S  
NIDN. 0628045901

REKTOR UMK  
  
Dr. SUPARNYO, SH, MS  
NIDN. 0628096201

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya oleh kasih karuniaNYA maka penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh POLRES KUDUS dan POLSEK diwilayah POLRES KUDUS kepada masyarakat dapat dielesaikan tanpa kendala yang berarti. Kepuasan masyarakat menjadi indikator terhadap penetapan Wilayah Bebas Korupsi sebagai Satwil Polres Kudus Oleh POLDA Jawa Tengah. Sehingga sebagai dasar, hasil penelitian ini menjadi sangat penting artinya. Terimakasih atas kepercayaan yang diberikan POLRES Kudus kepada LPPM UMK untuk melaksanakannya. Sebagai kegiatan awal maka penelitian ini diharapkan dapat ditindak lanjuti di masa yang mendatang. Kepada masyarakat atas kesediaannya sebagai responden, disampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya. Semoga bermanfaat.

Ka LPPM UMK  
Dr. Mamik Indaryani. MS.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
ABSTRAK .....	v
A. Judul .....	1
B. Pendahuluan .....	1
C. Perumusan masalah.....	2
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
E. Luaran Penelitian .....	3
F. Tinjauan Pustaka .....	4
G. Metode Penelitian.....	6
H. Jadwal Penelitian.....	11
I. Perincian Anggaran Penelitian .....	11
J. Daftar Pustaka .....	33
K. Lampiran .....	35
Lampiran 1. Form Isian untuk responden.....	36
Lampiran 2. dst : CV Tim Peneliti.....	39

## ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepolisian Resor (Polres) merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik, yang melakukan layanan terhadap masyarakat untuk tiga bidang yaitu SKCK, SIM dan SPK. Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah, dengan Keputusan Nomor: KEP/111/I/2020 tanggal 15 Januari 2020 tentang penetapan Satker Polda dan Satwil Polres, Polres Kudus menjadi salah satu wilayah yang akan mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tahun 2020 dan ditetapkan sebagai wilayah zona integritas. Salah satu persyaratannya adalah hasil penelitian kepuasan masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh Polres Kudus. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan alat statistik sederhana yang diolah dengan program SPSS. Indikator yang digunakan adalah bukti Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya Tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*) menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Kudus merasa **puas** atas layanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Kudus.

**Kata Kunci** : pelayanan publik, zona integritas, kepuasan masyarakat, wilayah bebas korupsi.