

## BAB IV

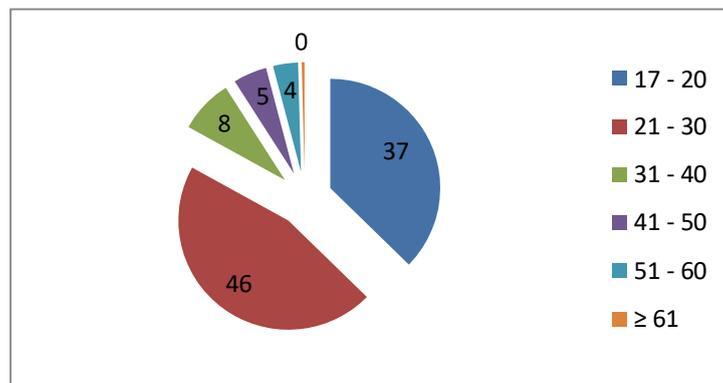
### HASIL PENELITIAN

#### 4.1. Identitas Responden.

Deskripsi dilakukan berdasarkan pada jawaban responden yang berjumlah 466 orang. Dengan identitas sebagai berikut :

##### a. Usia Responden

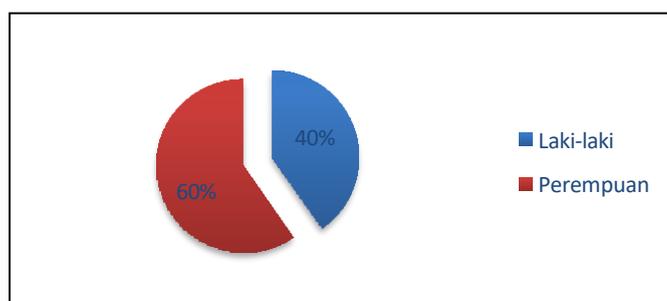
Gambar No 1. Usia Responden



Berdasarkan gambar No 1, dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah berada pada kisaran 21 tahun sampai dengan 30 tahun dengan presentase sebesar 46%. Dalam penelitian ini tidak didapat responden berusia diatas 61 tahun.

##### 2. Jenis Kelamin

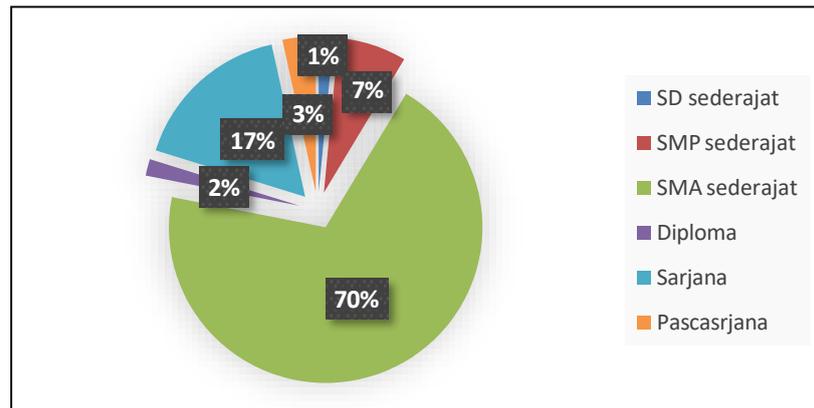
Gambar No 2. Jenis Kelamin Responden



Pada gambar No 2, menunjukkan bahwa responden yang pernah menikmati layanan dan menjawab kuesioner mayoritas berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 60%. Sisanya, sebanyak 40% adalah laki-laki.

### 3. Pendidikan

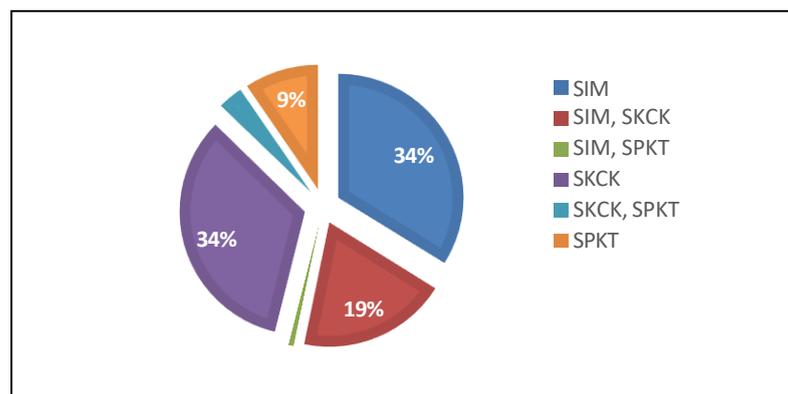
Gambar No 3. Tingkat Pendidikan Responden



Gambar No 3, menunjukkan tingkat pendidikan responden mayoritas lulusan SMA sederajat, sebanyak 70%. Sisanya 30% terbagi pada tingkat pendidikan sarjana, SMP sederajat, pascasarjana, diploma, dan SD sederajat.

### 4. Layanan

Gambar No 4. Layanan yang Digunakan Responden

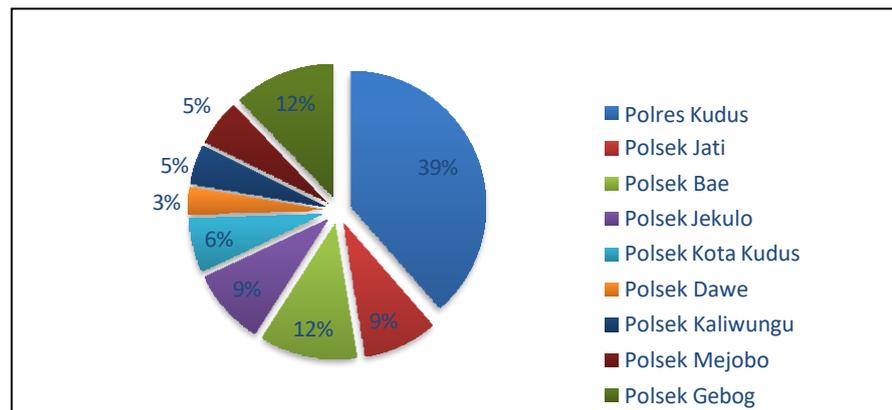


Gambar No 4, menunjukkan jenis layanan yang digunakan masyarakat dan sebarannya, SIM dan SPKT prosentasenya yang sama yaitu 34%. Artinya, sebanyak 34% masyarakat dalam hal ini responden menikmati

dua layanan sekaligus dalam periode penelitian. Demikian juga sebanyak 19% responden pada masa penelitian selain menggunakan layanan SIM juga menggunakan layanan SKCK.

## 5. Tempat Layanan

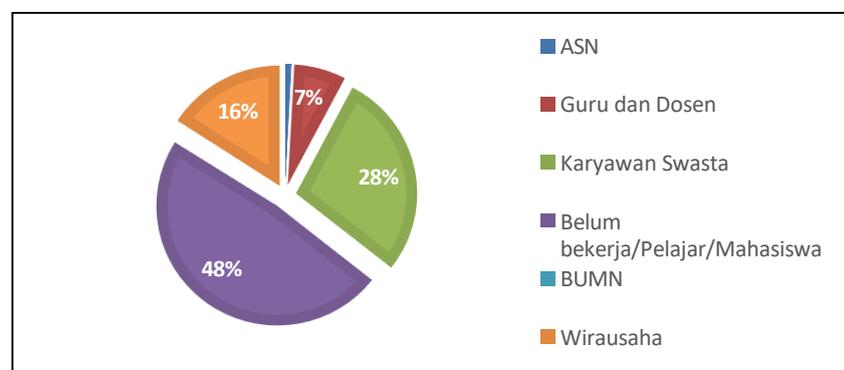
Gambar No 5. Tempat Layanan Yang digunakan.



Data responden yang terkumpul tersebar dari berbagai polres dan polsek terlihat pada gambar No 5 diatas. Responden terbanyak menggunakan layanan Polres Kudus yaitu 39%.

## 6. Pekerjaan

Gambar No 6. Pekerjaan Responden



Gambar No 6, pekerjaan responden paling banyak belum bekerja/pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 48%. Selanjutnya disusul sebagai

karyawan swasta sebanyak 28%, sedangkan untuk responden dari BUMN dan ASN sebanyak 1 %.

#### **4.2. Jawaban Responden atas Kuesioner.**

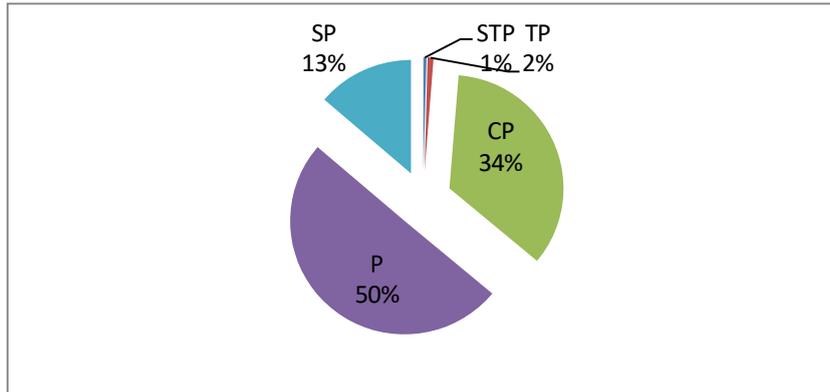
Kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5. Skala 1 yang artinya Sangat Tidak Puas (STP), skala 2 artinya Tidak Puas (TP), skala 3 artinya Cukup Puas (CP), skala 4 memiliki arti Puas (P), dan skala 5 adalah Sangat Puas (SP). Pengukuran kepuasan pelayanan dalam penelitian ini dengan menggunakan lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

##### **1. Bukti Fisik**

Indikator bukti fisik terdiri dari tujuh pertanyaan diantaranya adalah ketersediaan fasilitas seperti mushola dan toilet, kebersihan fasilitas (mushola dan toilet), ketersediaan tempat menunggu (tempat duduk yang nyaman dan memadai), ketersediaan sarana informasi terkait prosedur layanan, ketersediaan AC, TV, dan Wifi, lokasi pelayanan mudah dijangkau dan memadai, serta adanya sistem antrian.

##### **a. Ketersediaan fasilitas (mushola dan toilet)**

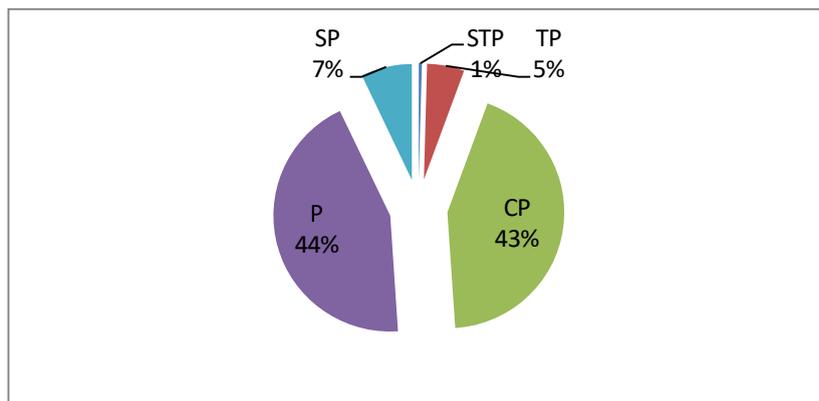
Gambar No 7. Ketersediaan fasilitas (mushola dan toilet)



Dari gambar No 7, menunjukkan sebanyak 50% puas terhadap ketersediaan fasilitas yang sediakan seperti musholla dan toilet, 34% merasa cukup puas, 13% merasa sangat puas, 2% tidak puas dan 1% sangat tidakpuas.

**b. Kebersihan fasilitas (mushola dan toilet)**

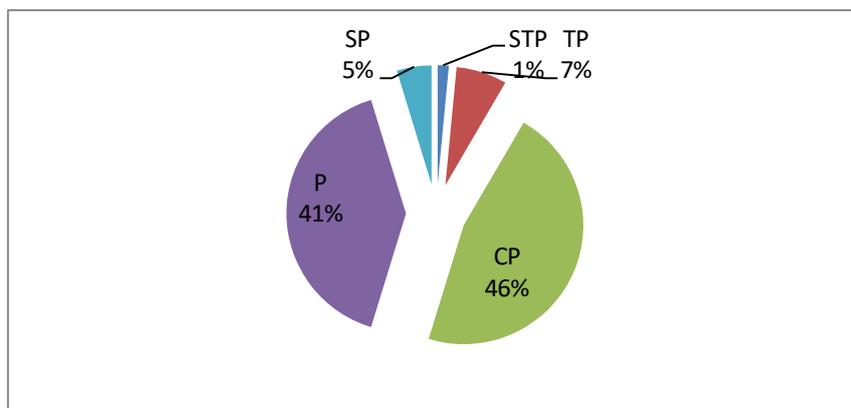
Gambar No 8. Kebersihan fasilitas (mushola dan toilet)



Dari gambar No 8, menunjukkan sebanyak 44% puas terhadap kebersihan fasilitas yang sediakan seperti musholla dan toilet, 43% merasa cukup puas, 7% merasa sangat puas, 5% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**c. Ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai**

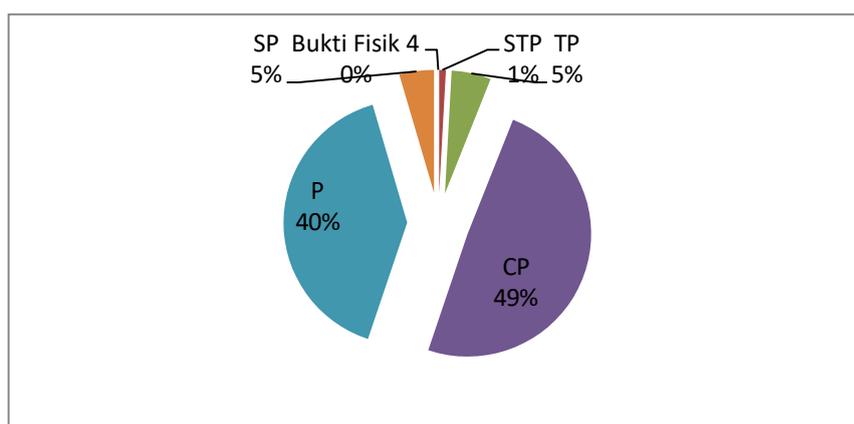
Gambar No 9. Ketersediaan tempat menunggu  
(tempat duduk yang nyaman dan memadai)



Dari gambar No 9, menunjukkan sebanyak 46% responden merasa cukup puas terhadap ketersediaan tempat menunggu, dan tempat duduk yang nyaman / memadai, 41% puas, 5% merasa sangat puas, 7% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**d. Ketersediaan sarana informasi terkait prosedur layanan**

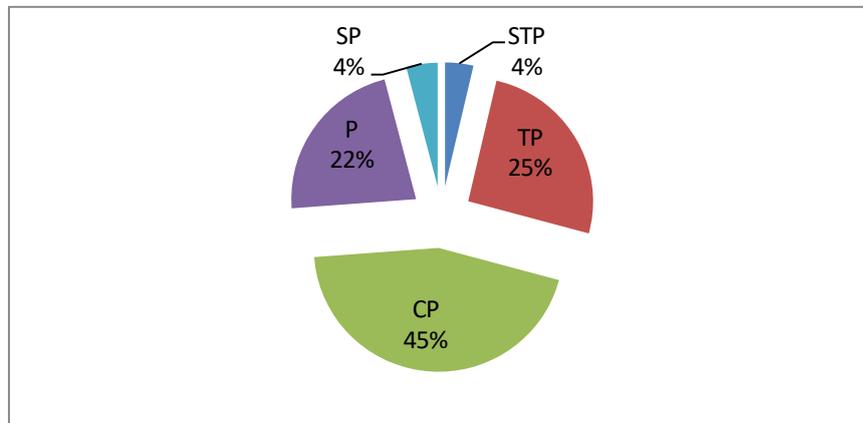
Gambar No 10. Ketersediaan sarana informasi terkait prosedur layanan



Dari gambar No 10, menunjukkan sebanyak 49% responden merasa cukup puas terhadap ketersediaan sarana informasi terkait prosedur layanan, 40% puas, 5% merasa sangat puas, 5% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**e. Ketersediaan AC, TV, dan Wifi**

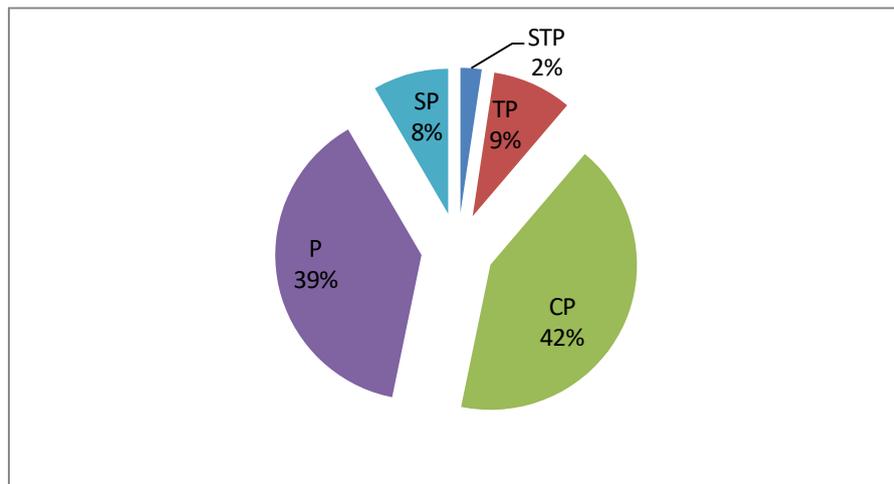
Gambar No 11. Ketersediaan Ac, Tv, dan Wifi



Dari gambar No 11, menunjukkan sebanyak 45% responden cukup puas terhadap ketersediaan AC, TV, dan Wifi, 25% merasa tidakpuas, 22% merasa puas, 4% tidak puas dan 4% sangat tidak puas.

**f. Lokasi pelayanan mudah dijangkau dan memadai**

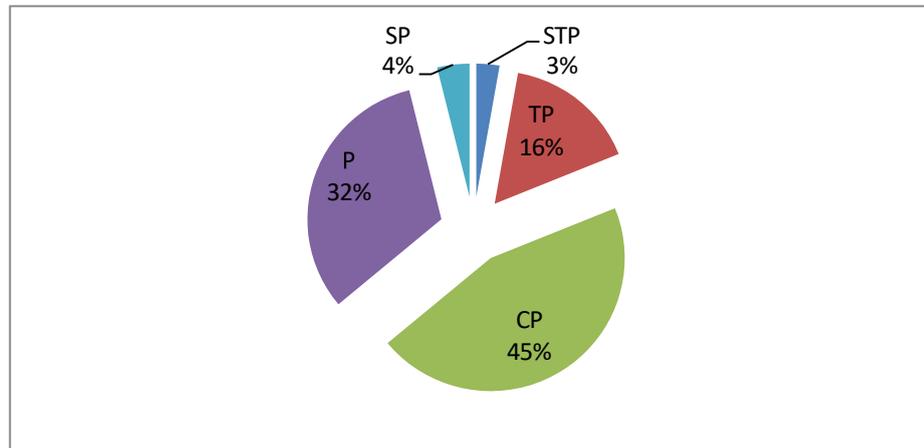
Gambar No 12. Lokasi pelayanan mudah dijangkau dan memadai



Dari gambar No 12, menunjukkan sebanyak 42% responden cukup puas terhadap Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau dan memadai, 39% merasa puas, 9% merasa tidak puas, 8% sangat puas dan 2% sangat tidak puas.

**g. Adanya sistem antrian**

Gambar No 13. Sistem Antrian



Dari gambar No 13, menunjukkan sebanyak 45% Responden cukup puas terhadap adanya system antrian, 32% merasa puas, 16% merasa tidak puas, 4% sangat puas dan 3% sangat tidak puas.

**2. Kehandalan**

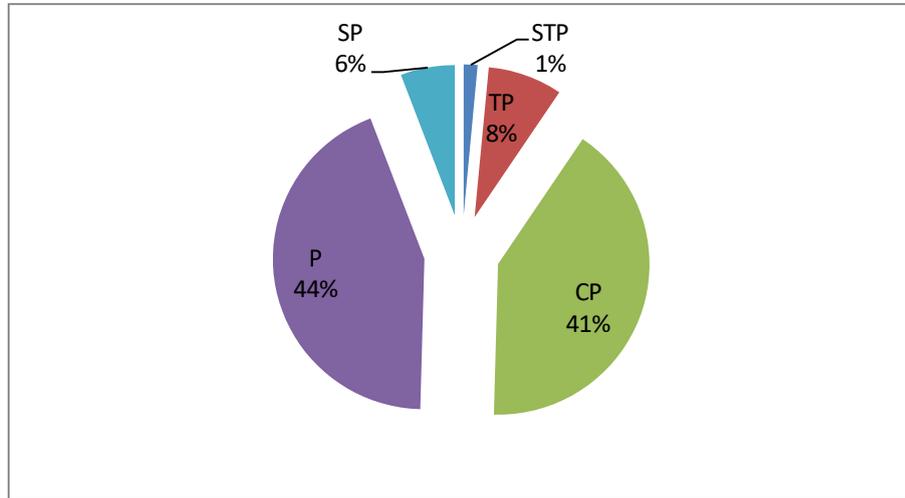
Indikator kehandalan terdiri dari empat pertanyaan yaitu : kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan informasi yang disampaikan , kesediaan petugas dalam memberi arahan sebelum dan sesudah layanan, serta keluhan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan tuntas.

**a. Kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan**

Gambar No 14, menunjukkan sebanyak 44% responden cukup puas terhadap kemudahandan kejelasan prosedur pelayanan, 41% merasa cukup puas, 8% merasa tidak

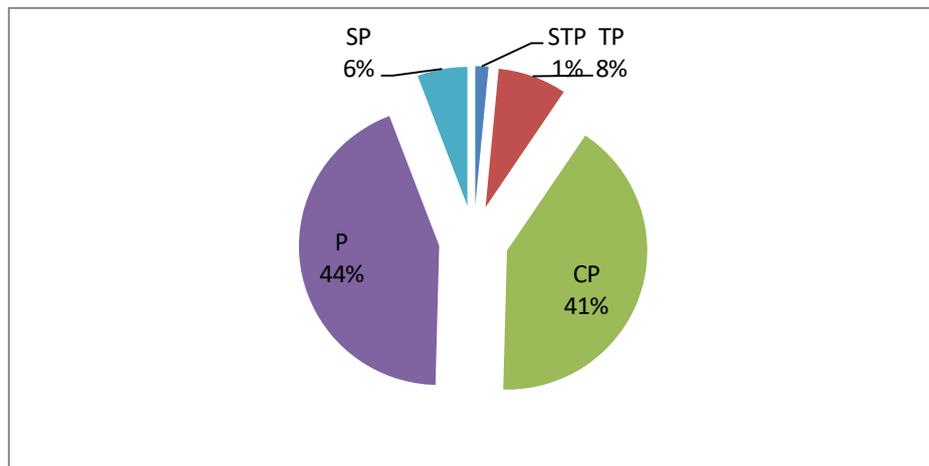
puas, 6% sangat puas dan 1% sangat tidak puas.

Gambar No 14 : Kemudahan dan kejelasan Prosedur Layanan.



**b. Kesesuaian persyaratan sesuai dengan informasi layanan**

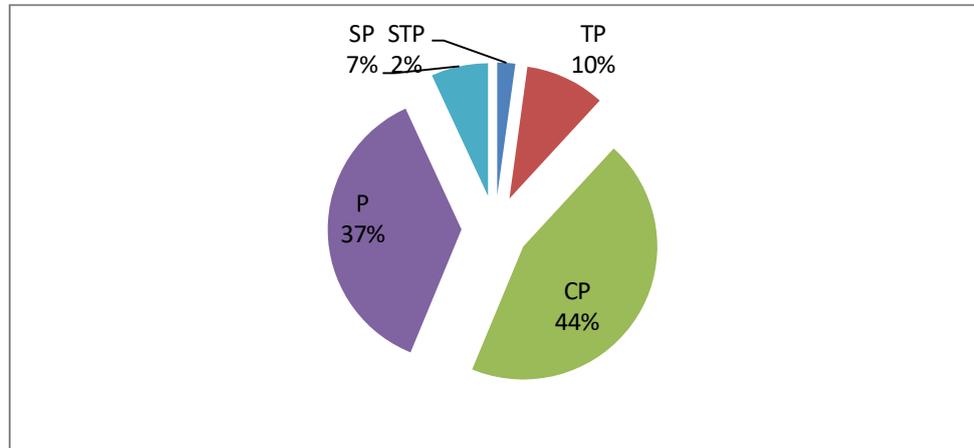
Gambar No 15. Kesesuaian persyaratan sesuai dengan informasi yang diberikan.



Gambar 15, menunjukkan sebanyak 44% responden puas terhadap kesesuaian persyaratan sesuai dengan informasi layanan, 41% merasa cukup puas, 8% merasa tidak puas, 6% sangat puas dan 1% sangat tidak puas.

**c. Kesiadaan petugas dalam memberi arahan sebelum dan sesudah layanan**

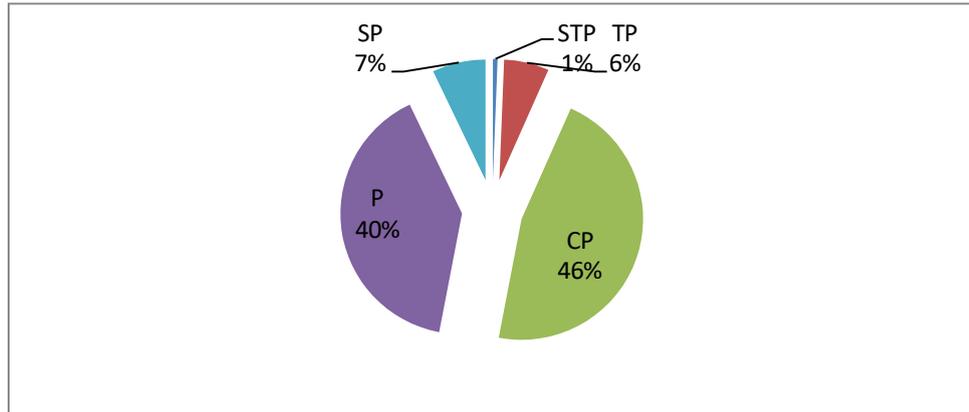
Gambar No 16. Kesiediaan petugas dalam memberi arahan sebelum dan sesudah layanan



Gambar 16, menunjukkan sebanyak 44% responden cukup puas terhadap kesiediaan petugas dalam memberi arahan sebelum dan sesudah layanan, 37% merasa puas, 10% merasa tidak puas, 7% sangat puas dan 2% sangat tidak puas.

**d. Keluhan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan tuntas**

Gambar No17. Keluhan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan tuntas



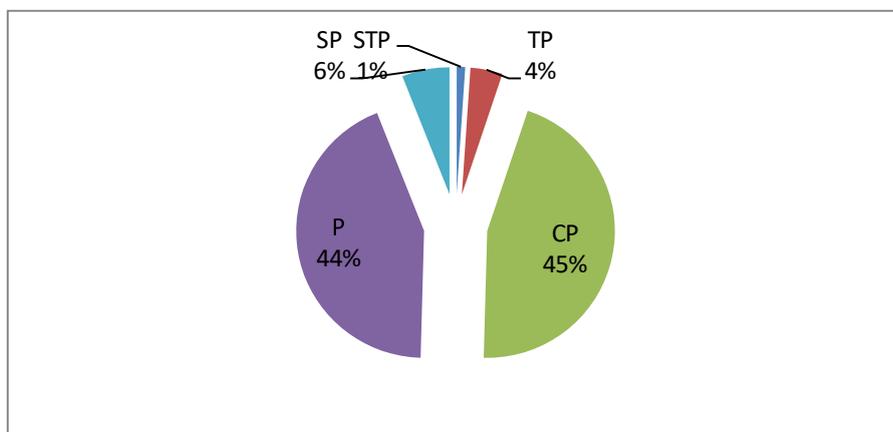
Gambar No 16, menunjukkan sebanyak 46% responden cukup puas terhadap Keluhan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan tuntas, 40% merasa puas, 7% merasa sangat puas, 6% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

### 3. Daya Tanggap

Indikator daya tanggap terdiri dari empat pertanyaan yaitu : petugas siap merespon setiap masyarakat yang memerlukan layanan, petugas tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan dan sigap memberikan solusi, ketepatan layanan sesuai jadwal, dan petugas siap melayani dalam berbagai media (*telephone, WA, dan Hotline*)

#### a. Petugas siap merespon setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan

Gambar No 18. Petugas siap merespon setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan

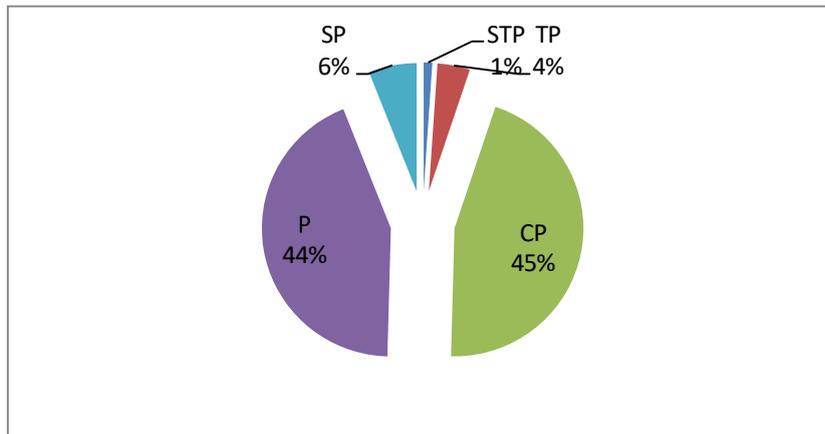


Gambar No 18, menunjukkan sebanyak 45% responden cukup puas terhadap petugas siap merespon setiap masyarakat yang memerlukan layanan, 44% merasa puas, 6% merasa

sangat puas, 4% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**b. Petugas tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan dan sigap memberikan solusi**

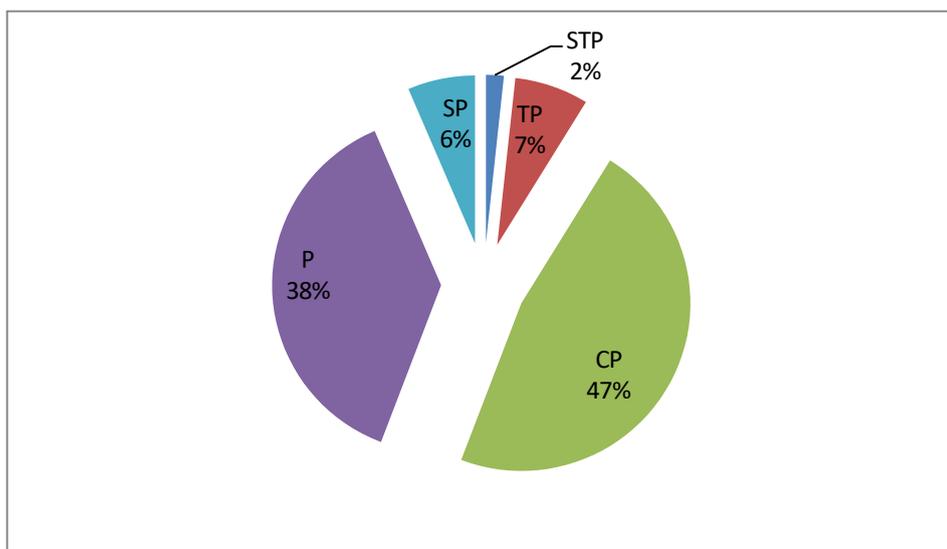
Gambar No 19. Petugas tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan dan sigap memberi solusi



Gambar No 19, menunjukkan sebanyak 45% responden cukup puas terhadap petugas tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan dan sigap memberikan solusi, 44% merasa puas, 6% merasa sangat puas, 4% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**c. Ketepatan layanan sesuai jadwal**

Gambar No 20. Ketepatan layanan sesuai jadwal

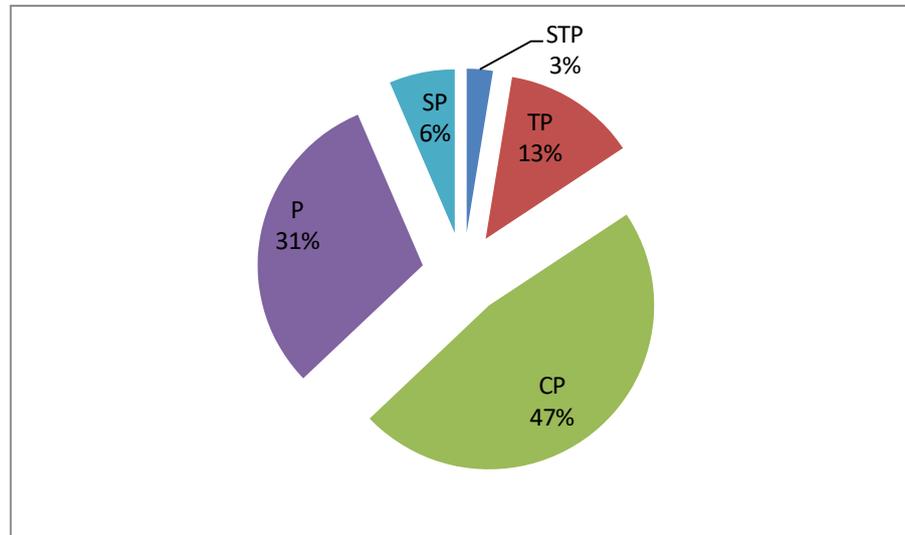


Gambar No 20, menunjukkan sebanyak 47% responden cukup puas terhadap ketepatan layanan sesuai jadwal, 38% merasa puas, 7% merasa sangat puas, 6% tidak

puas dan 1% sangat tidak puas.

#### d. Petugas siap melayani dalam berbagai media (telephone, WA, dan Hotline)

Gambar No. 21 Petugas siap melayani dalam berbagai media (telephone, WA, dan Hotline)



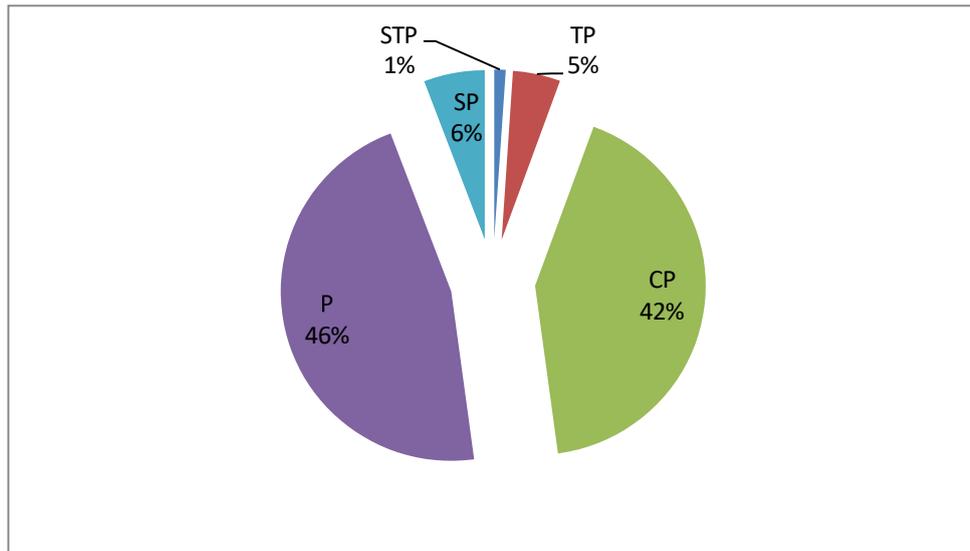
Gambar No 21, menunjukkan sebanyak 47% responden cukup puas terhadap Petugas siap melayani dalam berbagai media (telephone, WA, dan Hotline), 31% merasa puas, 13% merasa tidak puas, 6% sangat puas dan 3% sangat tidak puas.

#### 4. Jaminan

Indikator jaminan terdiri dari enam pertanyaan, yaitu : kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan terkait dengan layanan, ketersediaan tempat parkir yang aman, keterjaminan dokumentasi data pengguna layanan, kesesuaian biaya dengan informasi yang diberikan, keramahan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dan masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan.

##### a. Kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan terkait dengan layanan

Gambar No 22. Kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan terkait dengan layanan

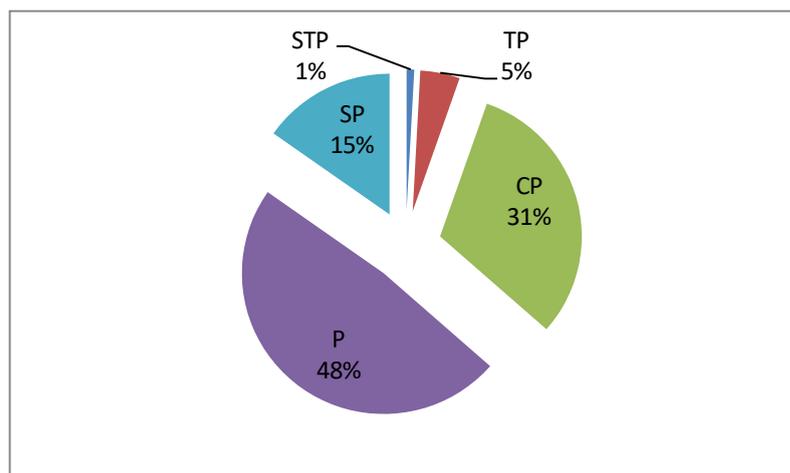


Gambar No 22, menunjukkan sebanyak 46% responden puas terhadap kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan terkait dengan layanan, 42% merasa cukup puas, 6% merasa sangat puas, 5% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**b. Ketersediaan tempat parkir yang aman**

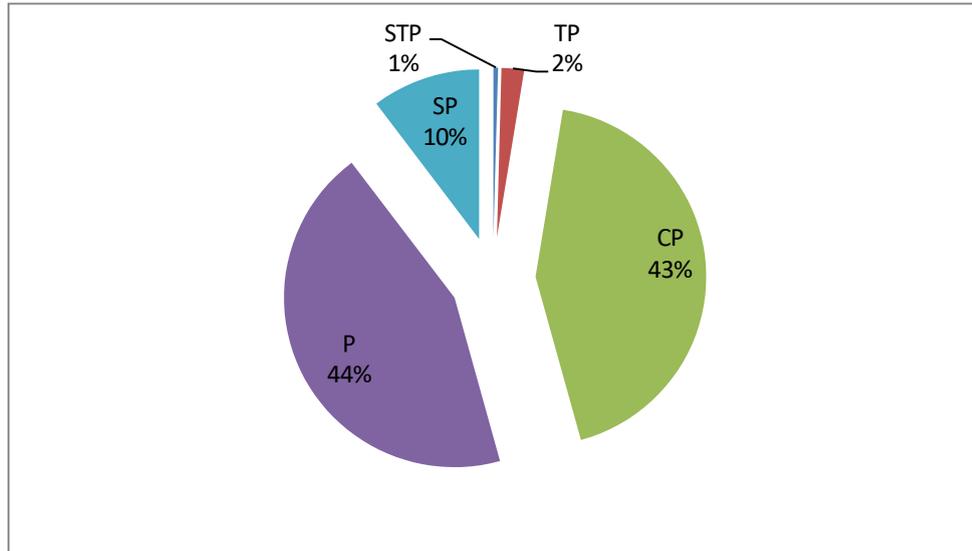
Gambar No 23, menunjukkan sebanyak 48% responden puas terhadap Ketersediaan tempat parkir yang aman, 31% merasa cukup puas, 15% merasa sangat puas, 5% tidakpuas dan 1% sangat tidak puas.

Gambar No 23. Ketersediaan tempat parkir yang aman



**c. Keterjaminan dokumentasi data pengguna layanan**

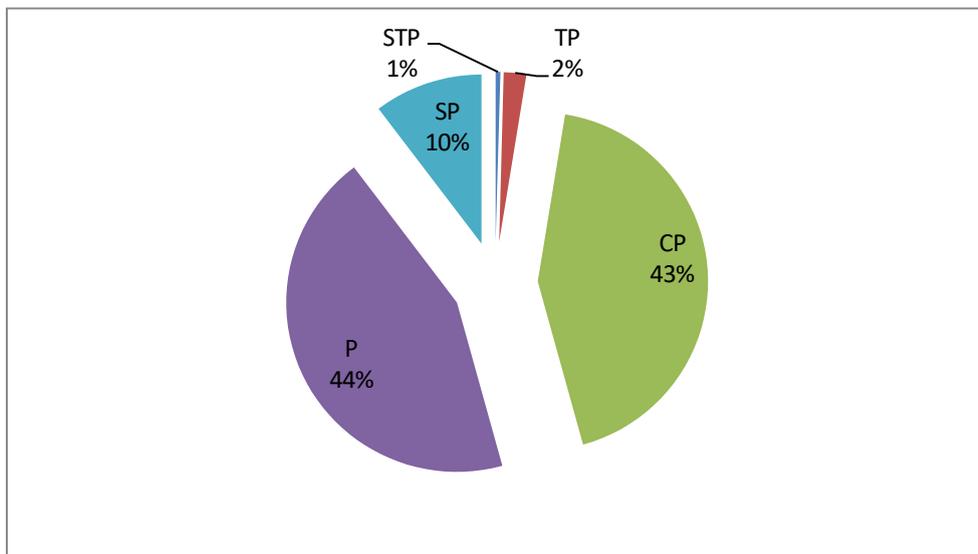
Gambar No 24. Keterjaminan dokumentasi data pengguna layanan



Gambar No 24, menunjukkan sebanyak 44% responden puas terhadap Keterjaminan dokumentasi data pengguna layanan, 43% merasa cukup puas, 10% merasa sangat puas, 2% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**d. Kesesuaian biaya dengan informasi yang diberikan**

Gambar No 25. Kesesuaian biaya dengan informasi yang diberikan

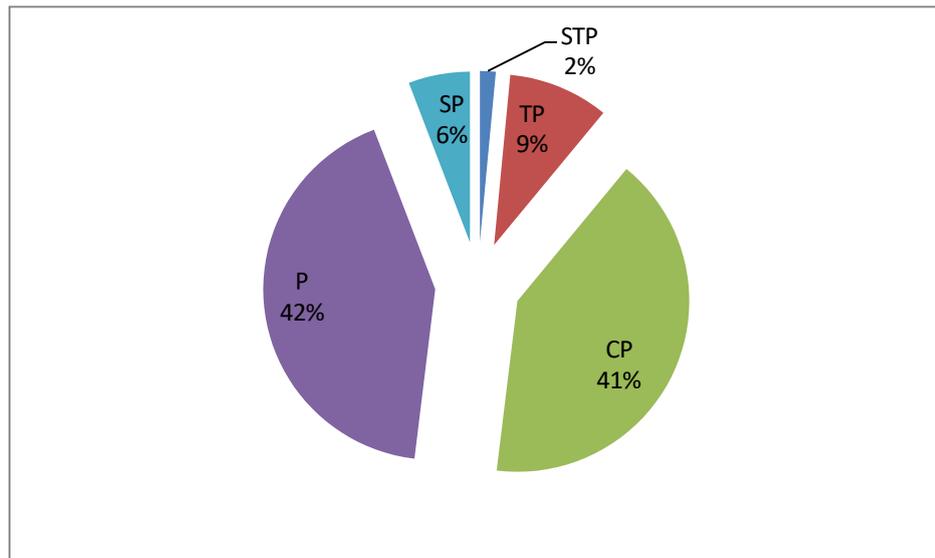


Gambar No 25, menunjukkan sebanyak 44% responden puas terhadap kesesuaian biaya dengan informasi yang diberikan 43% merasa cukup puas, 10% merasa sangat puas, 2% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**e. Keramahan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat**

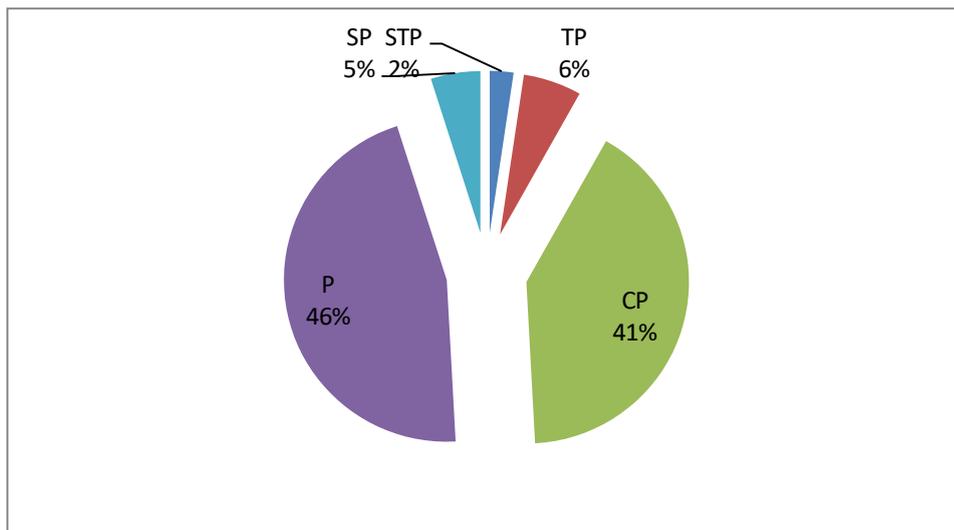
Gambar No 26, menunjukkan sebanyak 42% responden puas terhadap Keramahan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat, 41% merasa cukup puas, 9% merasa tidak puas, 6% sangat puas dan 2% sangat tidak puas.

Gambar No 26. Keramahan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat



**f. Masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan**

Gambar No 27. Masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan



Gambar No 27, menunjukkan sebanyak 46% responden puas terhadap Masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, 41% merasa cukup puas, 6% merasa tidak puas, 5% sangat puas dan 2% sangat tidak puas.

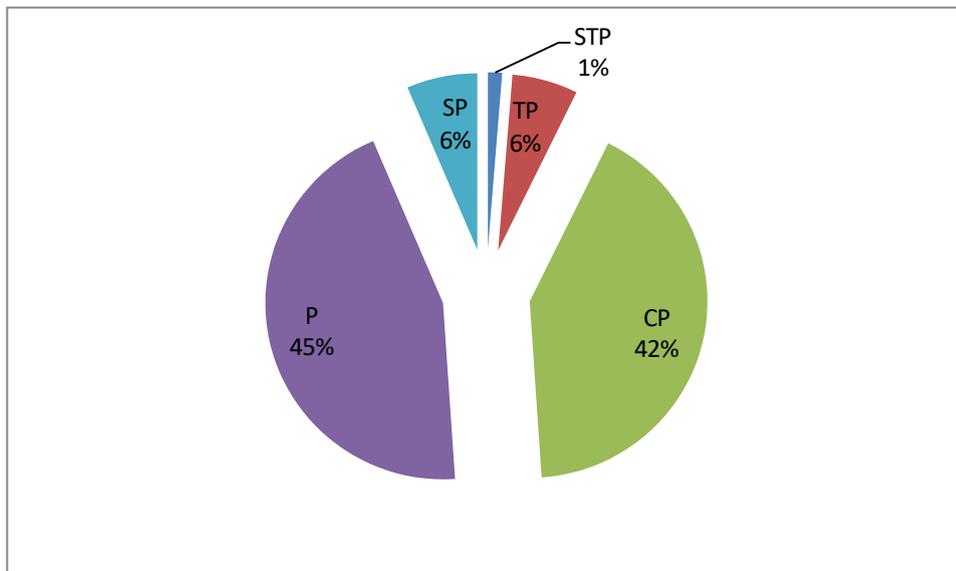
merasa tidak puas, 5% sangat puas dan 2% sangat tidak puas.

## 5. Empati

Indikator empati terdiri dari tiga pertanyaan yaitu: kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, serta petugas melayani dan menghargai pengguna layanan.

### a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Gambar No 28. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

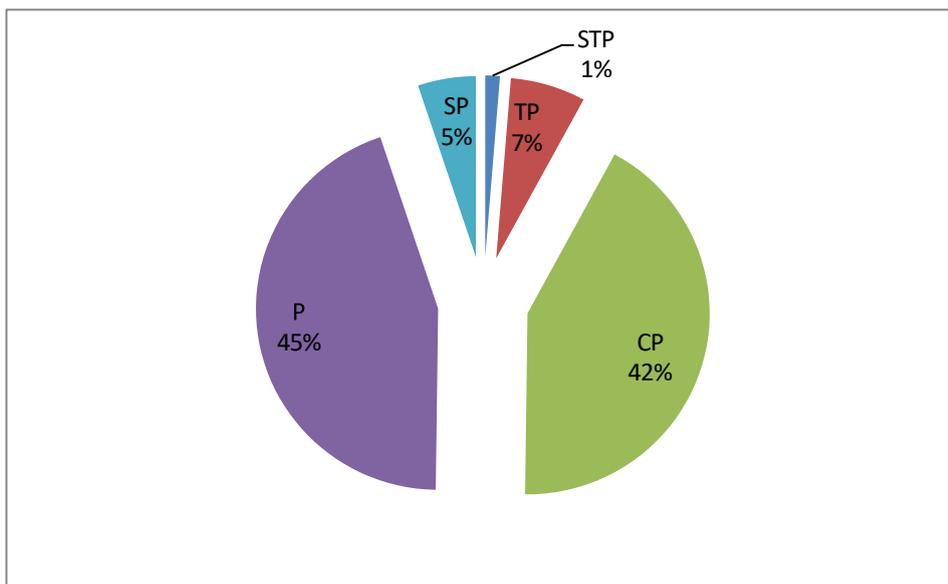


Gambar 28, menunjukkan sebanyak 45% responden puas terhadap Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, 42% merasa cukup puas, 6% merasa sangat puas, 6% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

### b. Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan

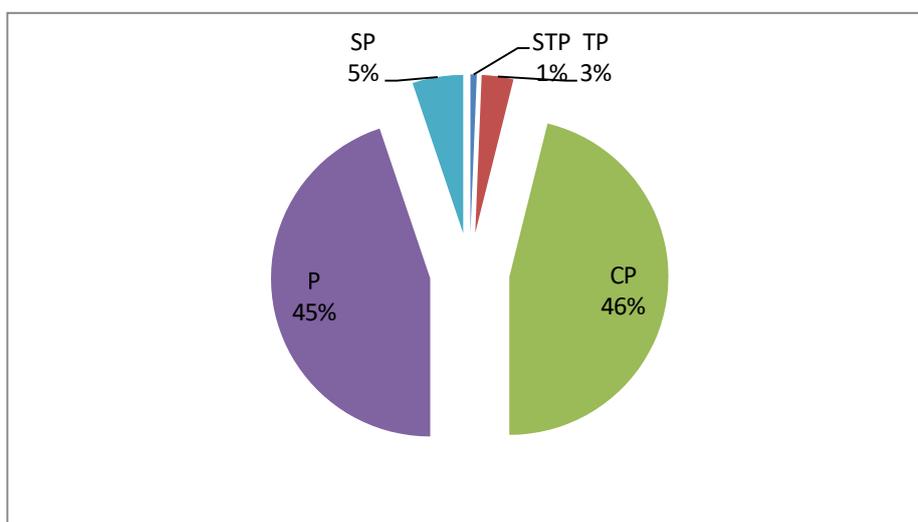
Gambar No 29, menunjukkan sebanyak 45% responden puas terhadap Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, 42% merasa cukup puas, 7% merasa tidak puas, 5% sangat puas dan 1% sangat tidak puas.

Gambar No 29. Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan



**c. Petugas melayani dan menghargai pengguna layanan**

Gambar No 30. Petugas melayani dan menghargai pengguna layanan

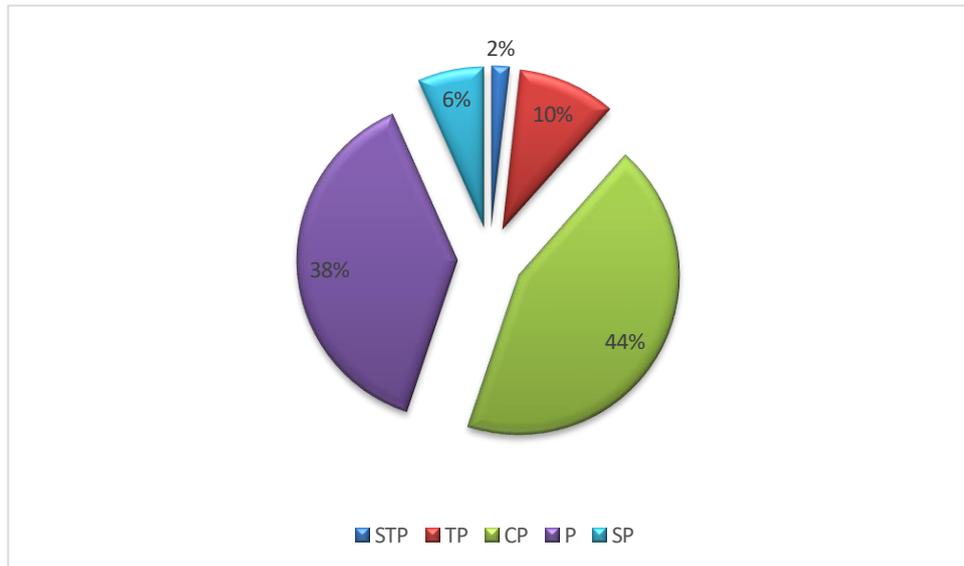


Gambar No 30, menunjukkan sebanyak 45% responden puas terhadap petugas melayani dan menghargai pengguna layanan, 46% merasa cukup puas, 5% merasa sangat puas, 3% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

**6. Tingkat Kepuasan Masing-Masing Indikator**

### a. Bukti Fisik

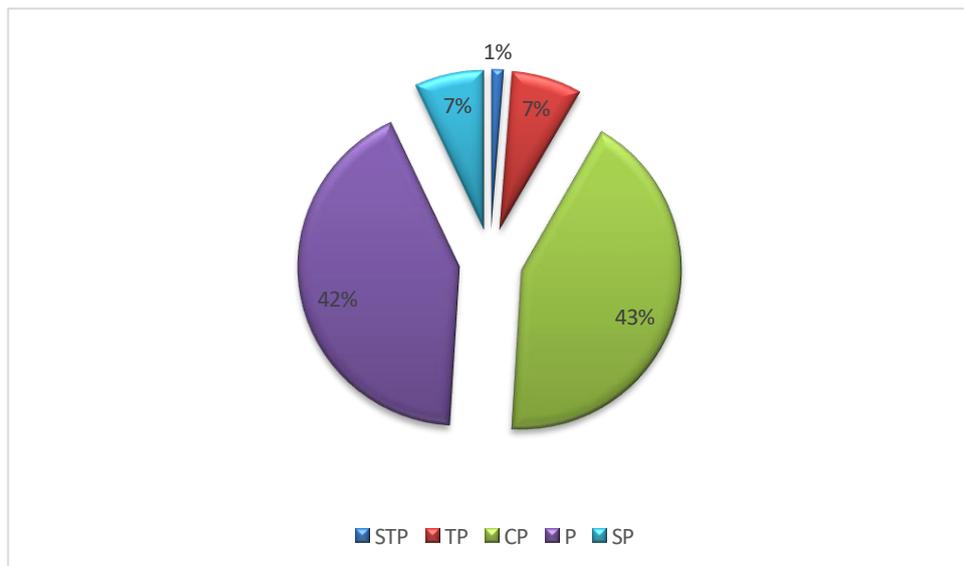
Gambar No 31. Bukti Fisik



Gambar No 31, menunjukkan bahwa responden cukup puas sebanyak 44 % terhadap bukti fisik yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus. Sebesar 38% puas, tidak puas 10%, sangat puas 6%, dan sangat tidak puas 2%.

### b. Kehandalan

Gambar 32. Hasil Analisis Untuk Indikator Kehandalan

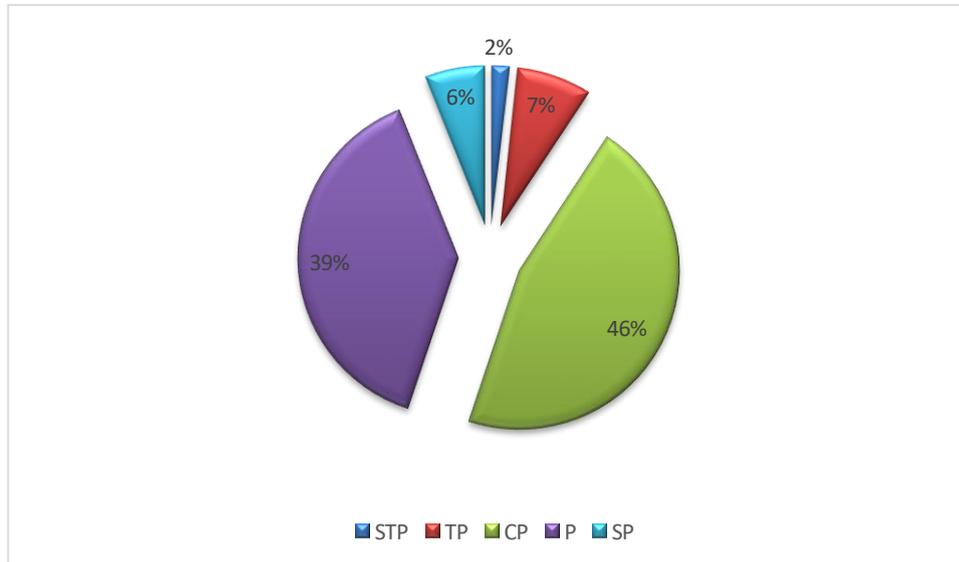


Gambar No 32, menunjukkan bahwa prosentase cukup puas paling tinggi, sebanyak 43%, sedangkan prosentase untuk puas 42%, tidak puas 7%, sangat puas 7%, dan sangat

tidak puas 2%.

### c. Daya Tanggap

Gambar No 33. Daya Tanggap

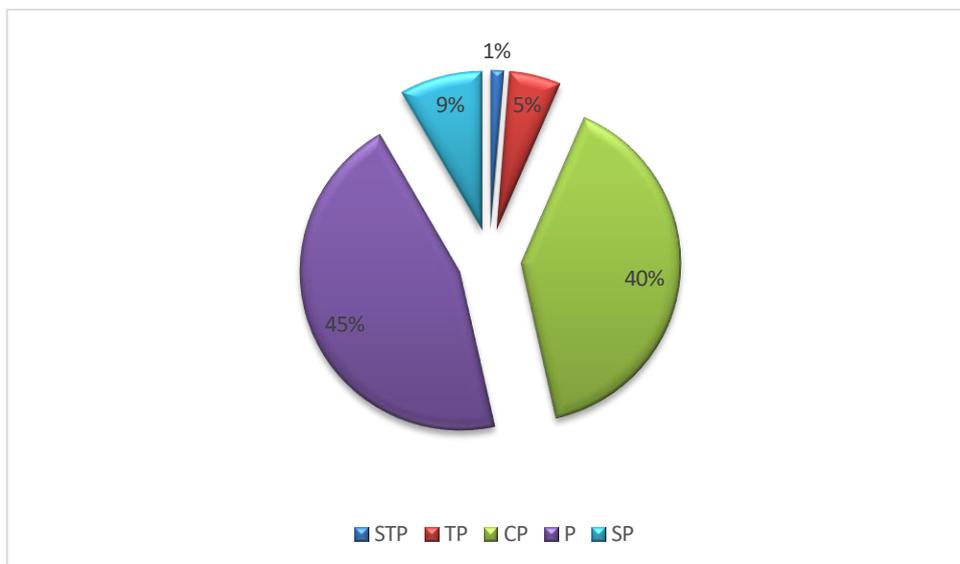


Gambar No 33, menunjukkan bahwa responden cukup puas sebanyak 46%, sedangkan prosentase untuk puas 39%, tidak puas 7%, sangat puas 6%, dan sangat tidak puas 2%.

### d. Jaminan

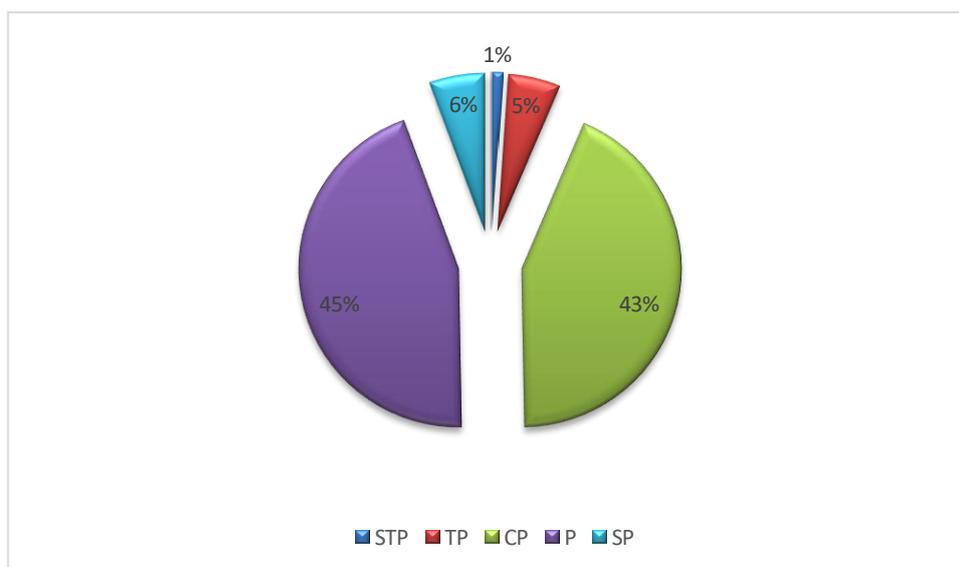
Gambar No. 34, menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban puas terhadap jaminan yang diberikan dengan prosentase paling besar sebanyak 45%, sedangkan prosentase untuk cukup puas 40%, sangat puas 9%, tidak puas 5%, dan sangat tidak puas 1%.

Gambar No 34. Jaminan



**e. Empati**

Gambar No 35. Empati



Gambar No 35, menunjukkan bahwa responden menunjukkan tingkat puas terhadap empati yang diberikan oleh Polisi Resor Kabupaten Kudus dengan prosentase paling tinggi sebanyak 45%, sedangkan prosentase untuk cukup puas 43%, sangat puas 6%, tidak puas 5%, dan sangat tidak puas 1%.