

LAMPIRAN - LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, KECEPATAN PELAYANAN
DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PROSES PENERBITAN SKCK
PADA POLRES PRINGSEWU

Dengan hormat,

Nama : Kiki Nur Alfian
 NPM : 2322311034P
 Jurusan : Manajemen Manajemen
 Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
 Bandar Lampung

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai masyarakat yang sedang mengajukan penerbitan SKCK di Polres Pringsewu untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan tesis sebagai tugas akhir kuliah saya di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian kinerja, citra diri, atau kedudukan, karena kuesioner ini ditujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya.

Atas Kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (X) pada Kotak yang disediakan

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia :
3. Tingkat Pendidikan : SMP/Sederajat SMA/Sederajat
 Diploma S1
 S2 Lainnya.....
4. Pekerjaan : PNS Karyawan Wiraswasta
 Lainnya.....

PERNYATAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai

Keterangan:

SS : Sangat Setuju S : Setuju KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

A. KEPUASAN MASYARAKAT

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Persyaratan untuk pengurusan SKCK cukup mudah.					
2.	Prosedur pengurusan SKCK tidak terlalu rumit.					
3.	Waktu tunggu seluruh proses pelayanan SKCK tidak terlalu lama.					
4.	Tarif/harga pengurusan SKCK besarnya telah ditetapkan dan terjangkau.					
5.	Petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik dalam melayani masyarakat					
6.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan SKCK baik dan simpatik.					
7.	Petugas cukup tanggap menangani pengaduan, saran, dan tindak lanjut dari pemohon SKCK					
8.	Sarana seperti meja, kursi, dan alat tulis sudah tercukupi dalam keadaan baik.					
9.	Prasarana berupa ruangan pelayanan dan lahan parkir tersedia dalam keadaan baik.					

B. FASILITAS PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Lokasi pelayanan SKCK sangat strategis dan mudah ditemukan oleh masyarakat.					
2.	Saya merasa puas dengan lahan parkir yang memadai dan tidak sulit untuk keluar masuk kendaraan.					
3.	Saya merasa nyaman di ruang pelayanan SKCK Polres Pringsewu yang bersih dan rapih.					
4.	Arsitektur bangunan dan desain interior ruang pelayanan SKCK cukup bagus dan rapih.					
5.	Adanya fasilitas seperti meja, kursi dan pendingin ruangan di ruangan SKCK yang cukup memadai.					
6.	Tata cahaya dan warna pada ruang					

	pelayanan SKCK mendukung suasana nyaman untuk pemohon.					
7.	Terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus SKCK					
8.	Adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya.					

C. KECEPATAN PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Waktu tunggu di loket pendaftaran & informasi tidak terlalu lama.					
2.	Waktu tunggu di loket penyerahan SKCK tidak terlalu lama.					
3.	Waktu tunggu dalam proses (pendaftaran sampai dengan penyerahan) tidak terlalu lama.					
4.	Jumlah petugas di masing-masing loket sudah terpenuhi, sehingga pelayanannya cepat.					
5.	Petugas menguasai peralatan kerja yang menunjang pelayanan, sehingga bisa melayani dengan cepat.					
6.	Petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.					
7.	Petugas segera memproses SKCK, ketika syarat sudah lengkap dan sesuai.					
8.	Petugas cepat memberikan respon ketika ada kendala atau masalah dalam proses penerbitan SKCK.					
9.	Sikap petugas terlihat cekatan dan tidak terkesan menunda-nunda pekerjaan dalam melayani masyarakat.					

D. KOMPETENSI PEGAWAI

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur penerbitan SKCK.					
2.	Petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh					

	Masyarakat.					
3.	Petugas mampu mengelola waktu dan menangani antrian masyarakat.					
4.	Petugas mampu mengoperasikan peralatan berteknologi dalam proses penerbitan SKCK.					
5.	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (ramah, sopan dan profesional) kepada masyarakat.					
6.	Petugas cukup profesionalisme dalam menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon SKCK.					
7.	Petugas memiliki integritas yang baik dalam melayani masyarakat.					
8.	Petugas memiliki kompetensi khusus pelayanan SKCK yang cukup baik.					

Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

Resp.	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
8	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
9	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
10	4	3	3	3	3	2	4	3	3	28
11	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
14	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
15	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
16	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
17	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
18	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
19	4	3	3	3	3	2	4	4	4	30
20	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
25	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
26	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
28	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
29	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
30	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
31	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30

32	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
33	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
38	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
39	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
40	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
41	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
42	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
44	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
46	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
47	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
50	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
51	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
53	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
55	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
56	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
59	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
60	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
61	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
62	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
64	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29

98	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
99	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
Jumlah	365	300	312	300	295	288	378	328	347	2913
Rata-rata	3,69	3,03	3,15	3,03	2,98	2,909	3,82	3,313	3,505	29,42

Jawaban Responden Tentang Fasilitas Pelayanan (X₁)

Resp.	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Total
1	4	3	3	3	3	3	3	3	25
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	4	4	3	4	4	4	3	3	29
5	4	4	3	4	4	4	3	3	29

51	4	4	3	4	4	4	3	3	29
52	4	3	3	3	3	3	3	3	25
53	4	3	3	3	4	3	3	3	26
54	3	3	3	3	3	3	2	3	23
55	4	3	3	3	4	3	3	3	26
56	4	4	3	4	4	4	3	3	29
57	3	3	3	3	3	3	2	3	23
58	4	3	3	3	3	3	3	3	25
59	4	3	3	3	4	3	3	3	26
60	4	3	3	4	4	3	3	3	27
61	4	4	3	4	4	4	3	3	29
62	4	3	3	4	4	3	3	3	27
63	4	3	3	3	3	3	3	3	25
64	4	3	3	3	4	3	3	3	26
65	4	3	3	3	3	3	3	3	25
66	4	3	3	4	4	4	3	3	28
67	4	3	3	4	4	4	3	3	28
68	4	3	3	3	4	3	3	3	26
69	3	3	3	3	3	3	2	3	23
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	4	3	3	4	4	4	3	3	28
72	4	3	3	4	4	4	3	3	28
73	4	3	3	3	4	3	3	3	26
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24
75	4	3	3	4	4	4	3	3	28
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	4	3	3	4	4	4	3	3	28
78	4	3	3	4	4	4	3	3	28
79	4	3	3	4	4	4	3	3	28
80	4	3	3	4	4	4	3	3	28
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24
82	3	3	3	3	3	3	3	3	24
83	3	3	3	3	3	3	2	3	23
84	4	3	3	4	4	4	3	3	28
85	4	3	3	4	4	4	3	3	28
86	4	3	3	4	4	4	3	3	28
87	4	3	3	3	4	3	3	3	26
88	4	3	3	3	4	3	3	3	26
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24
92	4	3	3	3	4	3	3	3	26
93	4	3	3	3	4	3	3	3	26
94	4	3	3	3	4	3	3	3	26
95	4	3	3	3	3	3	3	3	25

96	4	3	3	3	3	3	3	3	25
97	3	3	3	3	3	3	3	3	24
98	4	3	3	3	4	3	3	3	26
99	4	3	3	3	4	3	3	3	26
Jumlah	378	311	303	338	362	326	291	295	2604
Rata-rata	3,82	3,14	3,06	3,41	3,66	3,29	2,94	2,98	26,3

Jawaban Responden Tentang Kecepatan Pelayanan (X₂)

Resp.	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	Total
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30

6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
8	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
9	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31
10	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
27	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
45	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
46	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
50	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23

96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
97	3	3	2	2	2	2	3	3	3	23
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
99	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
Jumlah	299	298	294	278	286	264	308	326	338	2691
Rata-rata	3,02	3,01	2,97	2,81	2,89	2,67	3,11	3,29	3,41	27,18

Jawaban Responden Tentang Kompetensi Pegawai (X₃)

Resp.	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Total
1	3	3	3	3	2	3	3	3	23
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	3	3	4	3	3	28
5	4	4	4	3	3	4	3	3	28

6	3	3	4	3	3	3	3	3	25
7	4	4	4	3	3	4	3	4	29
8	4	4	4	3	3	4	3	4	29
9	4	4	4	3	3	4	3	4	29
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	3	3	4	3	3	4	3	3	26
12	3	3	3	3	2	3	3	3	23
13	3	4	4	3	3	4	3	3	27
14	3	3	4	3	3	4	3	3	26
15	4	4	4	3	3	4	3	3	28
16	3	3	4	3	3	4	3	3	26
17	4	4	4	3	3	4	3	4	29
18	3	3	4	3	3	4	3	3	26
19	3	3	4	3	3	4	3	3	26
20	3	3	4	3	3	4	3	3	26
21	3	3	4	3	3	3	3	3	25
22	3	4	4	3	3	4	3	3	27
23	3	3	4	3	3	3	3	3	25
24	3	3	3	3	2	3	3	3	23
25	3	3	4	3	3	3	3	3	25
26	3	4	4	3	3	4	3	3	27
27	3	3	3	2	2	3	3	3	22
28	3	3	4	3	3	4	3	3	26
29	3	3	4	3	3	3	3	3	25
30	4	4	4	3	3	4	3	4	29
31	3	3	3	2	2	3	2	3	21
32	3	3	4	3	3	3	3	3	25
33	3	4	4	3	3	4	3	3	27
34	3	3	3	2	2	3	3	3	22
35	3	3	4	3	3	3	3	3	25
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	3	3	3	2	2	3	3	3	22
38	3	3	3	3	2	3	3	3	23
39	4	4	4	3	3	4	3	4	29
40	3	3	4	3	3	3	3	3	25
41	4	4	4	3	3	4	3	3	28
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	4	4	4	3	3	4	3	4	29
44	3	3	3	2	2	3	3	3	22
45	3	3	4	3	3	4	3	3	26
46	3	3	3	2	2	3	3	3	22
47	3	4	4	3	3	4	3	3	27
48	3	3	4	3	3	3	3	3	25
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	3	2	2	3	3	3	22

51	4	4	4	3	3	4	3	4	29
52	3	4	4	3	3	4	3	3	27
53	3	3	4	3	3	3	3	3	25
54	3	3	4	3	3	3	3	3	25
55	3	3	4	3	3	3	3	3	25
56	4	4	4	3	3	4	3	3	28
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	3	4	3	3	4	3	3	26
61	4	4	4	3	3	4	3	3	28
62	3	3	4	3	3	4	3	3	26
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24
64	3	3	4	3	3	3	3	3	25
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	4	4	3	3	4	3	3	27
67	3	4	4	3	3	4	3	3	27
68	3	3	4	3	3	3	3	3	25
69	3	3	3	2	2	3	3	3	22
70	3	3	3	3	2	3	3	3	23
71	3	4	4	3	3	4	3	3	27
72	3	4	4	3	3	4	3	3	27
73	3	4	4	3	3	4	3	3	27
74	3	3	3	3	2	3	3	3	23
75	3	4	4	3	3	4	3	3	27
76	3	3	3	3	2	3	3	3	23
77	3	4	4	3	3	4	3	3	27
78	3	4	4	3	3	4	3	3	27
79	3	4	4	3	3	4	3	3	27
80	3	4	4	3	3	4	3	3	27
81	3	3	3	3	2	3	3	3	23
82	3	3	3	3	2	3	3	3	23
83	3	3	3	2	2	3	3	3	22
84	3	4	4	3	3	4	3	3	27
85	3	4	4	3	3	4	3	3	27
86	3	4	4	3	3	4	3	3	27
87	3	3	4	3	3	4	3	3	26
88	3	3	4	3	3	3	3	3	25
89	3	3	3	3	2	3	3	3	23
90	3	3	3	2	2	3	3	3	22
91	3	3	3	3	2	3	3	3	23
92	3	3	4	3	3	4	3	3	26
93	3	3	4	3	3	3	3	3	25
94	3	3	4	3	3	4	3	3	26
95	3	3	4	3	3	3	3	3	25

96	3	3	4	3	3	3	3	3	25
97	3	3	3	3	2	3	3	3	23
98	4	4	4	3	3	4	3	3	28
99	3	4	4	3	3	4	3	3	27
Jumlah	312	332	363	287	275	345	296	305	2515
Rata-rata	3,15	3,354	3,667	2,899	2,778	3,485	2,99	3,081	25,404

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item7	Pearson Correlation	,406**	,286**	,063	,172	,125	,250*	1	,549**	,421**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,539	,088	,218	,013		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item8	Pearson Correlation	,223*	,157	,114	,314**	,228*	,455**	,549**	1	,720**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,026	,121	,262	,002	,023	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item9	Pearson Correlation	,171	,120	,149	,410**	,297**	,595**	,421**	,720**	1	,807**
	Sig. (2-tailed)	,091	,236	,142	,000	,003	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,286**	,201*	,385**	,741**	,636**	,804**	,569**	,760**	,807**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,046	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS KOMPETENSI PEGAWAI

		Correlations								
		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Total
item1	Pearson Correlation	1	,571**	,299**	,142	,226*	,436**	,043	,702**	,639**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,162	,025	,000	,675	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item2	Pearson Correlation	,571**	1	,523**	,248*	,395**	,762**	,075	,401**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,013	,000	,000	,462	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item3	Pearson Correlation	,299**	,523**	1	,474**	,756**	,686**	,143	,210*	,822**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000	,158	,037	,000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item4	Pearson Correlation	,142	,248*	,474**	1	,627**	,325**	,301**	,099	,568**
	Sig. (2-tailed)	,162	,013	,000		,000	,001	,002	,328	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item5	Pearson Correlation	,226*	,395**	,756**	,627**	1	,519**	,189	,158	,750**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000	,000		,000	,061	,117	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item6	Pearson Correlation	,436**	,762**	,686**	,325**	,519**	1	,098	,306**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,335	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item7	Pearson Correlation	,043	,075	,143	,301**	,189	,098	1	,030	,215*
	Sig. (2-tailed)	,675	,462	,158	,002	,061	,335		,769	,033
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item8	Pearson Correlation	,702**	,401**	,210*	,099	,158	,306**	,030	1	,515**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,037	,328	,117	,002	,769		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	,639**	,805**	,822**	,568**	,750**	,846**	,215*	,515**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,033	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN MASYARAKAT

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	9

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Deleted	Correlation	Item Deleted
item1	25,74	2,583	,679	,739
item2	26,39	3,629	,243	,796
item3	26,27	3,037	,518	,766
item4	26,39	3,629	,243	,796
item5	26,44	3,658	,260	,796
item6	26,52	3,354	,359	,786
item7	25,61	2,894	,587	,756
item8	26,11	2,630	,642	,746
item9	25,92	2,442	,715	,732

HASIL UJI RELIABILITAS FASILITAS PELAYANAN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	8

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Deleted	Correlation	Item Deleted
item1	22,48	2,803	,546	,776
item2	23,16	2,892	,544	,776
item3	23,24	3,267	,389	,798
item4	22,89	2,365	,691	,750
item5	22,65	2,455	,655	,757
item6	23,01	2,500	,659	,756
item7	23,36	3,275	,380	,799
item8	23,32	3,507	,256	,811

HASIL UJI RELIABILITAS KECEPATAN PELAYANAN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	51,34	14,595	,251	,755
item2	51,35	14,741	,176	,758
item3	51,39	14,404	,346	,751
item4	51,56	12,780	,689	,715
item5	51,47	13,436	,584	,730
item6	51,70	12,173	,753	,701
item7	51,25	13,599	,510	,735
item8	51,07	12,413	,702	,707
item9	50,95	12,048	,755	,698
Total	27,18	3,722	1,000	,794

HASIL UJI RELIABILITAS KOMPETENSI PEGAWAI

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if
	Deleted	Deleted	Correlation	Item Deleted
item1	22,25	3,497	,518	,813
item2	22,05	2,946	,696	,787
item3	21,74	2,930	,721	,783
item4	22,51	3,702	,456	,821
item5	22,63	3,196	,639	,796
item6	21,92	2,810	,750	,778
item7	22,41	4,245	,168	,843
item8	22,32	3,813	,409	,826

HASIL UJI DESKRIPTIF STATISTIK

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Masyarakat	99	25	33	29,42	1,954
Fasilitas Pelayanan	99	22	30	26,30	1,914
Kecepatan Pelayanan	99	23	31	27,18	1,929
Kompetensi Pegawai	99	21	29	25,40	2,080
Valid N (listwise)	99				

Frequency Table

Kepuasan Masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25	2	2,0	2,0	2,0
26	5	5,1	5,1	7,1
27	11	11,1	11,1	18,2
28	14	14,1	14,1	32,3
Valid 29	17	17,2	17,2	49,5
30	20	20,2	20,2	69,7
31	15	15,2	15,2	84,8
32	9	9,1	9,1	93,9
33	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Fasilitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	2	2,0	2,0	2,0
23	4	4,0	4,0	6,1
24	12	12,1	12,1	18,2
25	16	16,2	16,2	34,3
Valid 26	22	22,2	22,2	56,6
27	16	16,2	16,2	72,7
28	13	13,1	13,1	85,9
29	8	8,1	8,1	93,9
30	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

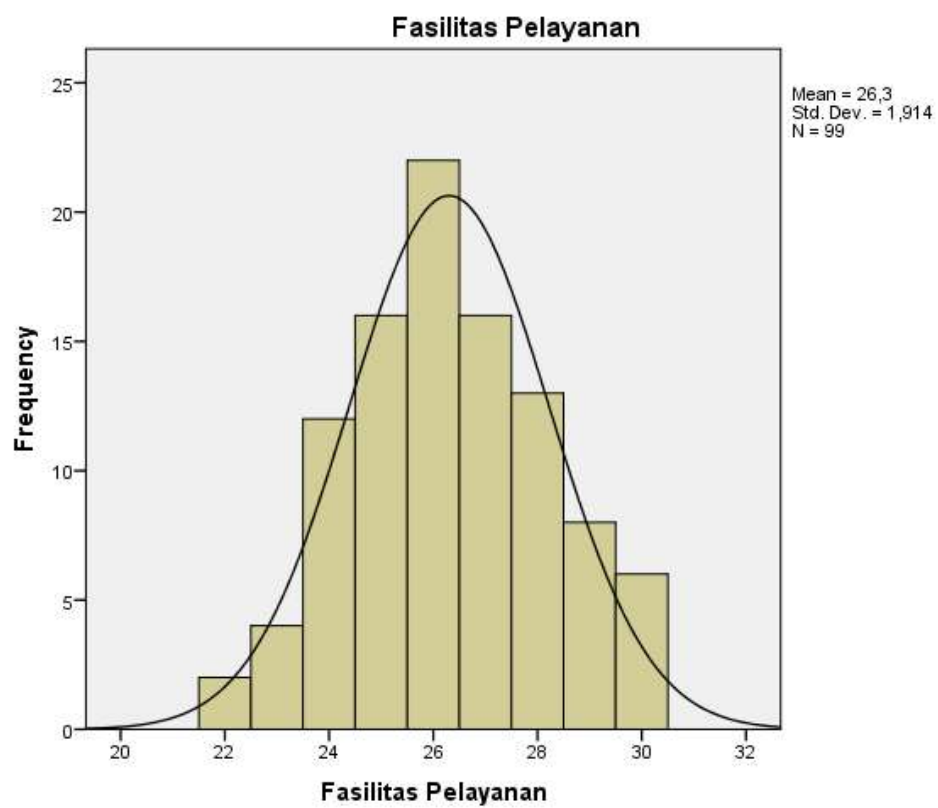
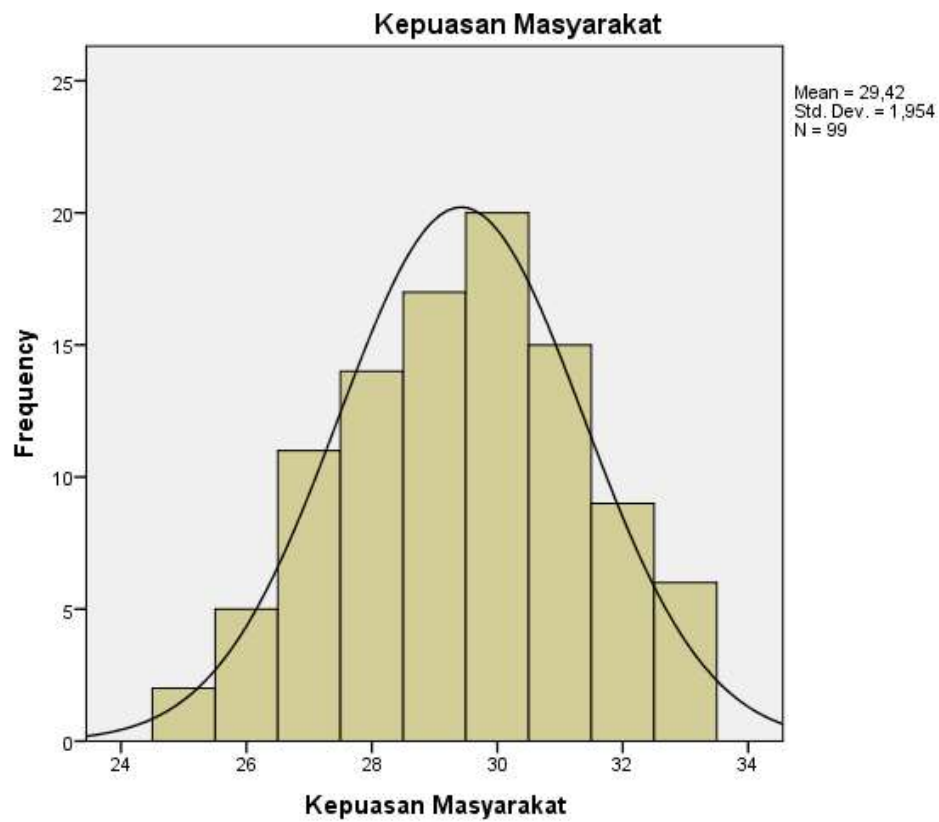
Kecepatan Pelayanan

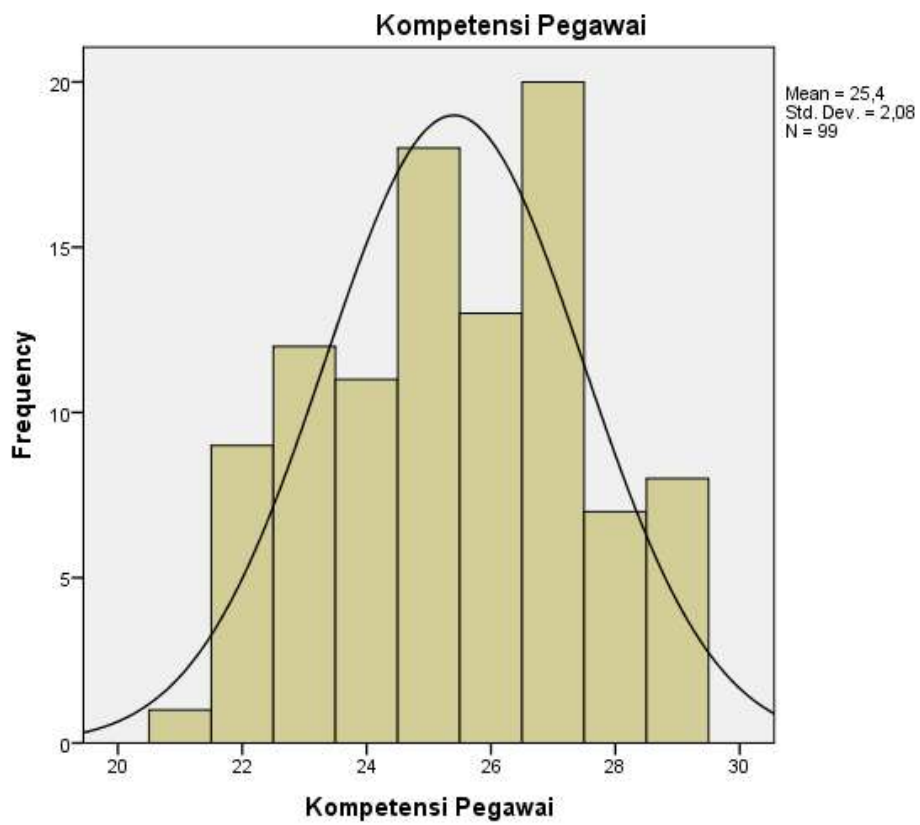
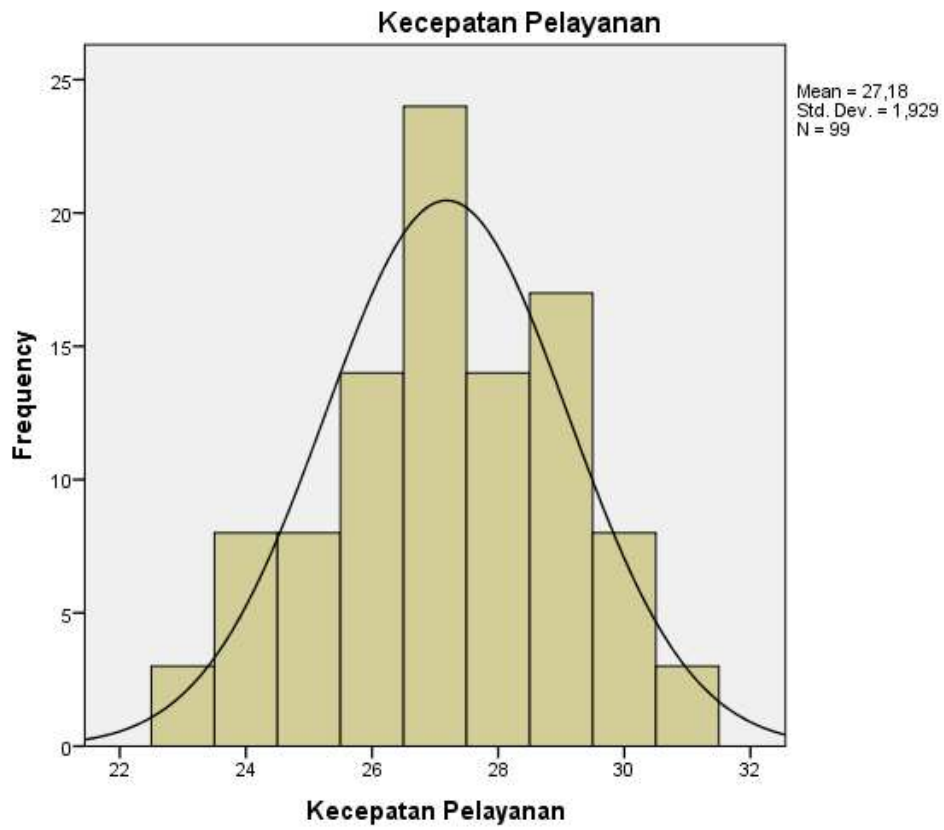
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
23	3	3,0	3,0	3,0
24	8	8,1	8,1	11,1
25	8	8,1	8,1	19,2
26	14	14,1	14,1	33,3
Valid 27	24	24,2	24,2	57,6
28	14	14,1	14,1	71,7
29	17	17,2	17,2	88,9
30	8	8,1	8,1	97,0
31	3	3,0	3,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Kompetensi Pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	1,0	1,0	1,0
22	9	9,1	9,1	10,1
23	12	12,1	12,1	22,2
24	11	11,1	11,1	33,3
Valid 25	18	18,2	18,2	51,5
26	13	13,1	13,1	64,6
27	20	20,2	20,2	84,8
28	7	7,1	7,1	91,9
29	8	8,1	8,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Histogram





HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Masyarakat	Fasilitas Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
N		99	99	99	99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	29,42	26,30	27,18	25,40
	Std. Deviation	1,954	1,914	1,929	2,080
Most Extreme Differences	Absolute	,121	,129	,129	,132
	Positive	,090	,129	,113	,098
	Negative	-,121	-,094	-,129	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,203	1,279	1,285	1,315
Asymp. Sig. (2-tailed)		,111	,076	,074	,063

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,499	1,074		2,326	,022		
1 Fasilitas Pelayanan	,205	,057	,201	3,571	,001	,425	2,355
Kecepatan Pelayanan	,574	,066	,567	8,711	,000	,317	3,154
Kompetensi Pegawai	,233	,054	,248	4,300	,000	,403	2,479

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,934 ^a	,872	,868	,709	1,672

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,934 ^a	,872	,868	,709

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	326,432	3	108,811	216,485	,000 ^b
1 Residual	47,749	95	,503		
Total	374,182	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,499	1,074		2,326	,022
1 Fasilitas Pelayanan	,205	,057	,201	3,571	,001
Kecepatan Pelayanan	,574	,066	,567	8,711	,000
Kompetensi Pegawai	,233	,054	,248	4,300	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, KECEPATAN PELAYANAN
DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PROSES PENERBITAN SKCK
PADA POLRES PRINGSEWU**

Dengan hormat,

Nama : Kiki Nur Alfian
NPM : 2322311034P
Jurusan : Manajemen Manajemen
Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
Bandar Lampung

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai masyarakat yang sedang mengajukan penerbitan SKCK di Polres Pringsewu untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan tesis sebagai tugas akhir kuliah saya di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian kinerja, citra diri, atau kedudukan, karena kuesioner ini ditujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya.

Atas Kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (X) pada Kotak yang disediakan

5. Jenis Kelamin : Pria Wanita
6. Usia :
7. Tingkat Pendidikan : SMP/Sederajat SMA/Sederajat
 Diploma S1
 S2 Lainnya.....
8. Pekerjaan : PNS Karyawan Wiraswasta
 Lainnya.....

PERNYATAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai

Keterangan:

SS : Sangat Setuju S : Setuju KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

E. KEPUASAN MASYARAKAT

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan
----	-------------------	-----------

		SS	S	KS	TS	STS
1.	Persyaratan untuk pengurusan SKCK cukup mudah.					
2.	Prosedur pengurusan SKCK tidak terlalu rumit.					
3.	Waktu tunggu seluruh proses pelayanan SKCK tidak terlalu lama.					
4.	Tarif/harga pengurusan SKCK besarnya telah ditetapkan dan terjangkau.					
5.	Petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang baik dalam melayani masyarakat					
6.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan SKCK baik dan simpatik.					
7.	Petugas cukup tanggap menangani pengaduan, saran, dan tindak lanjut dari pemohon SKCK					
8.	Sarana seperti meja, kursi, dan alat tulis sudah tercukupi dalam keadaan baik.					
9.	Prasarana berupa ruangan pelayanan dan lahan parkir tersedia dalam keadaan baik.					

F. FASILITAS PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Lokasi pelayanan SKCK sangat strategis dan mudah ditemukan oleh masyarakat.					
2.	Saya merasa puas dengan lahan parkir yang memadai dan tidak sulit untuk keluar masuk kendaraan.					
3.	Saya merasa nyaman di ruang pelayanan SKCK Polres Pringsewu yang bersih dan rapih.					
4.	Arsitektur bangunan dan desain interior ruang pelayanan SKCK cukup bagus dan rapih.					
5.	Adanya fasilitas seperti meja, kursi dan pendingin ruangan di ruangan SKCK yang cukup memadai.					
6.	Tata cahaya dan warna pada ruang pelayanan SKCK mendukung suasana nyaman untuk pemohon.					
7.	Terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus					

	SKCK					
8.	Adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya.					

G. KECEPATAN PELAYANAN

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Waktu tunggu di loket pendaftaran & informasi tidak terlalu lama.					
2.	Waktu tunggu di loket penyerahan SKCK tidak terlalu lama.					
3.	Waktu tunggu dalam proses (pendaftaran sampai dengan penyerahan) tidak terlalu lama.					
4.	Jumlah petugas di masing-masing loket sudah terpenuhi, sehingga pelayanannya cepat.					
5.	Petugas menguasai peralatan kerja yang menunjang pelayanan, sehingga bisa melayani dengan cepat.					
6.	Petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.					
7.	Petugas segera memproses SKCK, ketika syarat sudah lengkap dan sesuai.					
8.	Petugas cepat memberikan respon ketika ada kendala atau masalah dalam proses penerbitan SKCK.					
9.	Sikap petugas terlihat cekatan dan tidak terkesan menunda-nunda pekerjaan dalam melayani masyarakat.					

H. KOMPETENSI PEGAWAI

No	Daftar Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur penerbitan SKCK.					
2.	Petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh Masyarakat.					
3.	Petugas mampu mengelola waktu dan menangani antrian masyarakat.					
4.	Petugas mampu mengoperasikan peralatan berteknologi dalam proses penerbitan					

	SKCK.					
5.	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (ramah, sopan dan profesional) kepada masyarakat.					
6.	Petugas cukup profesionalisme dalam menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon SKCK.					
7.	Petugas memiliki integritas yang baik dalam melayani masyarakat.					
8.	Petugas memiliki kompetensi khusus pelayanan SKCK yang cukup baik.					