

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

**Oleh**

**Kiki Nur Alfian**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris, pengaruh fasilitas pelayanan ( $X_1$ ), kecepatan pelayanan ( $X_2$ ), dan kompetensi pegawai ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Sampel dalam penelitian ini diambil langsung dari populasi masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah program SPSS Versi 20. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

Kata kunci: Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Kepuasan Masyarakat