

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Grand Theory</i>	11
2.2 Definisi Variabel.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	17
2.2.3 Fasilitas Pelayanan	21
2.2.4 Kecepatan Pelayanan	24
2.2.5 Kompetensi Pegawai	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
2.5 Hipotesis Penelitian	35
2.5.1 Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	35
2.5.2 Pengaruh Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	36
2.5.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat	36
2.5.4 Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kompetensi Pegawai Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Sumber Data	38
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38

3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.5	Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.6	Analisis Data	42
	3.6.1 Alat Pengolah Data	42
	3.6.2 Uji Validitas	42
	3.6.3 Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Analisis Kuantitatif.....	43
	3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
	3.7.2 Uji Hipotesis	44

BAB IV HASIL DAN INTERPRETASI

4.1	Gambaran Umum Polres Pringsewu	46
	4.1.1 Profil Polres Pringsewu	46
	4.1.2 Deskripsi Responden	46
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	49
	4.2.1 Kepuasan Masyarakat	50
	4.2.2 Fasilitas Pelayanan	50
	4.2.3 Kecepatan Pelayanan	51
	4.2.4 Kompetensi Pegawai	52
4.3	Pengujian Kualitas Data.....	56
	4.3.1 Uji Validitas Quisioner	56
	4.3.2 Uji Reliabilitas	59
	4.3.3 Uji Asumsi Klasik	60
4.4	Metode Analisis Data	62
	4.4.1 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	62
	4.4.2 Analisis Regresi linier Berganda	72
	4.4.3 Koefisien Korelasi dan Determinasi	73
	4.4.4 Pengujian Hipotesis	75
4.5	Pembahasan	76
	4.5.1 Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	77
	4.5.2 Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	78
	4.5.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	79
	4.5.4 Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat ...	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

4.1	Simpulan	81
4.2	Keterbatasan Penelitian	81
4.3	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Jumlah Pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Tahun 2023	5
1.2	Data Inventaris Barang Ruangan	6
1.3	Data Petugas Pelayanan SKCK	7
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Operasional Variabel Penelitian	40
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.5	<i>Descriptive Statistics</i>	49
4.6	Kepuasan Masyarakat	50
4.7	Fasilitas Pelayanan	51
4.8	Kecepatan Pelayanan	51
4.9	Kompetensi Pegawai	52
4.10	Hasil Uji <i>Bivariate Pearson</i> untuk kepuasan masyarakat.....	57
4.11	Hasil Uji <i>Bivariate Pearson</i> untuk variabel fasilitas pelayanan.....	58
4.12	Hasil Uji <i>Bivariate Pearson</i> untuk kecepatan pelayanan.....	58
4.13	Hasil Uji <i>Bivariate Pearson</i> untuk kompetensi pegawai.....	59
4.14	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.15	Hasil Uji Normalitas	61
4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	61
4.17	Hasil Uji Autokorelasi	62
4.18	Distribusi Data Distribusi data fasilitas pelayanan secara keseluruhan.....	64
4.19	Distribusi data fasilitas pelayanan berdasarkan indikator	65
4.20	Distribusi data kecepatan pelayanan secara keseluruhan	66
4.21	Distribusi data kecepatan pelayanan berdasarkan indikator	67
4.22	Distribusi data kompetensi pegawai secara keseluruhan	68
4.23	Distribusi data kompetensi pegawai berdasarkan indikator	69
4.24	Distribusi data kepuasan masyarakat secara keseluruhan.....	71
4.25	Distribusi data kepuasan masyarakat berdasarkan indikator	71
4.26	Hasil Uji Regresi Linier Berganda tentang Pengaruh Penilaian Kinerja, Pelatihan dan Penempatan terhadap Kinerja Personel	73
4.27	Koefisien Korelasi dan Determinasi Model Regresi Linier Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Mekanisme Penerbitan SKCK.....	4
2.1 Kerangka Pikir	35
4.1 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat	53
4.2 Jawaban Responden Tentang Fasilitas Pelayanan	54
4.3 Jawaban Responden Tentang Kecepatan Pelayanan	55
4.4 Jawaban Responden Tentang Kompetensi Pegawai	56