

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penentuan Domain COBIT 2019

4.1.1 Identifikasi *Enterprise Goals* COBIT 2019

Tahap ini mewakili langkah pertama dalam membangun domain di dalam COBIT 2019, yang kemudian akan dievaluasi untuk kapasitas atau kemampuan. Menurut wawancara yang dilakukan dengan pihak yang bertanggung jawab pada bagian pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus, Polres Tanggamus berusaha memberikan nilai kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi untuk mencapai tujuannya. Akibatnya, penekanan kami saat ini adalah pada pengembangan kemajuan teknis baru yang dapat membantu individu dalam mencapai tujuan mereka.

Pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus telah memasukkan lima perspektif atau BSC (*Balanced Scorecard*) yang diuraikan dalam COBIT 2019 (ISACA, 2019) dengan menganalisis tujuan yang diidentifikasi melalui wawancara dan menyesuaikannya dengan misi dan visi perusahaan. Tabel 4.1 adalah hasil dari proses memetakan tujuan dari pelayanan SKCK di Polres Tanggamus.

Tabel 4. 1. Hasil Mapping Enterprise Goals

<i>Reference</i>	<i>Enterprise Goals</i>
<i>EG02: Managed business risk</i>	Mengelola risiko bisnis yang terkait dengan proses pembuatan SKCK dan memastikan keamanan serta keandalan data.
<i>EG05: Customer-Oriented Service Culture</i>	Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperbaiki pelayanan SKCK agar lebih cepat dan akurat,

<i>Reference</i>	<i>Enterprise Goals</i>
	serta mengurangi antrian dan waktu tunggu.
<i>EG07: Quality of Management Information</i>	Menyediakan informasi manajemen yang berkualitas untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam proses pembuatan SKCK.
<i>EG10: Staff Skills, Motivation and Productivity</i>	Meningkatkan keterampilan, motivasi, dan produktivitas staf Polres dalam melayani pembuatan SKCK melalui pelatihan dan pengembangan.
<i>EG12: Managed Digital Transformation Programs</i>	Mengelola program transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan SKCK.

Sumber : ISACA (2019b)

4.1.2 Identifikasi *Alignment Goals* COBIT 2019

Tahap ini yaitu di mana *Alignment Goals* ditentukan. Tahap ini dilakukan setelah mendapatkan pemetaan *Alignment Goals* yang telah diidentifikasi sebelumnya. Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini adalah dengan menggunakan tabel mapping *Enterprise Goals* and *Alignment Goals* yang terdapat pada modul COBIT 2019 *Governance and Management Object* sebagai acuan untuk memilih setiap proses yang terpilih. Cara menentukan *Alignment Goal* adalah dengan mendapatkan nilai "**P**" melalui tabel mapping *Enterprise Goals* yang merupakan *primary* yang tercantum dalam COBIT 2019. Berikut merupakan pemetaan identifikasi *Alignment Goals* dari *Enterprise Goals* ISACA (2019b).

Figure A.1—Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals

		EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13
		Portfolio of competitive products and services	Managed business risk	Compliance with external laws and regulations	Quality of financial information	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Quality of management information	Optimization of internal business process functionality	Optimization of business process costs	Staff skills, motivation and productivity	Compliance with internal policies	Managed digital transformation programs	Product and business innovation
AG01	I&T compliance and support for business compliance with external laws and regulations			P								S		
AG02	Managed I&T-related risk		P				S							
AG03	Realized benefits from I&T-enabled investments and services portfolio	S							S	S			P	
AG04	Quality of technology-related financial information				P			P		P				
AG05	Delivery of I&T services in line with business requirements	P					S		S					
AG06	Agility to turn business requirements into operational solutions	P							S					S
AG07	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy		P				P							
AG08	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	P				P			S				P	S
AG09	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	P				S			S	S			P	S
AG10	Quality of I&T management information				P			P		S				
AG11	I&T compliance with internal policies		S	P								P		
AG12	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business					S					P			
AG13	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	P		S									S	P

Gambar 4. 1 Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals
Sumber: ISACA (2019b)

Untuk memperjelas hasil pemetaan tujuan perusahaan (*Enterprise Goals*) terhadap tujuan keselarasan (*Alignment Goals*), secara rinci pemetaan tujuan keselarasan ditunjukkan pada gambar berikut:

Tabel 4. 2 Detail Mapping Alignment Goals

BSC	Reference	Enterprise Goals	Alignment Goals		
Financial	EG02	Risiko bisnis yang dikelola	AG02	AG07	
Customer	EG05	Budaya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan	AG08		
	EG07	Kualitas informasi manajemen	AG04	AG10	
Internal	EG10	Keterampilan staf, motivasi dan produktifitas	AG12		
Growth	EG12	Program transformasi digital yang dikelola	AG03	AG08	AG09

Sumber: ISACA (2019b)

Dapat dilihat pada tabel 4.2 yaitu pemetaan *Alignment Goals* dari *Enterprise Goals*, maka hasil pemetaan identifikasi *Alignment Goals* yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Hasil *Mapping Alignment Goals*

<i>BSC</i>	<i>Reference</i>	<i>Alignment Goals</i>
<i>Financial</i>	AG02	Monitoring risiko terkait IT
	AG03	Mewujudkan keunggulan dengan investasi di dalam IT dan layanan
	AG04	Kualitas teknologi terkait dengan penganggaran
<i>Internal</i>	AG07	Isu terkait keamanan, infrastruktur dan aplikasi serta perlindungan privasi
	AG08	Proses bisnis yang memungkinkan dan mendukung dalam hal pengintegrasian aplikasi dan teknologi
	AG09	Upaya agar program dapat tercapai tepat waktu, tepat biaya, dan memenuhi kualitas
	AG10	Kualitas dari informasi yang dihasilkan
<i>Growth</i>	AG12	Motivasi karyawan dengan pemahaman antara penerapan TI dan konsep bisnis

4.1.3 Identifikasi *Governance and Management Objective* (GMO)

Tahap ini yaitu di *mana Governance and Management Objective* (GMO) ditentukan. Tahap ini dilakukan setelah mendapatkan pemetaan *Alignment Goals* yang telah diidentifikasi sebelumnya. Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini adalah dengan menggunakan tabel mapping table dari *Alignment Goals* yang terdapat pada modul COBIT 2019 *Governance and Management Object* sebagai acuan untuk memilih setiap proses yang terpilih. Cara menentukan *Governance and Management Objective* adalah dengan mendapatkan nilai "P" melalui tabel mapping *Alignment Goals* yang merupakan *primary* yang tercantum dalam COBIT 2019. Berikut merupakan pemetaan identifikasi *Governance and Management Objective* dari *Alignment Goals* (ISACA, 2019b).

Figure—A.2 Mapping Governance and Management Objectives to Alignment Goals

		AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13
		ISIT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Managed IS-related risk	Realized benefits from IS-enabled investments and services portfolio	Quality of technology-related financial information	Delivery of ISIT services in line with business requirements	Ability to turn business requirements into operational solutions	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy	Enabling and supporting business processes by integrating applications and technology	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	Quality of ISIT management information	ISIT compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
EDM01	Ensured governance framework setting and maintenance	P		P								S		
EDM02	Ensured benefits delivery			P		S	S							S
EDM03	Ensured risk optimization	S	P					P				S		
EDM04	Ensured resource optimization					S	S			P				
EDM05	Ensured stakeholder engagement										P	S		
AP001	Managed ISIT management framework	S		P		S			P			P		
AP002	Managed strategy					S	S		P					S
AP003	Managed enterprise architecture					S	P		P					
AP004	Managed innovation						P							P
AP005	Managed portfolio			P		P	S							
AP006	Managed budget and costs				P					P				
AP007	Managed human resources					S							P	P
AP008	Managed relationships					P	P						P	P
AP009	Managed service agreements					P								
AP010	Managed vendors					P	S							
AP011	Managed quality					S				P	P			
AP012	Managed risk		P					P						
AP013	Managed security	S						P						
AP014	Managed data	S									P			
BAI01	Managed programs			P			S			P				
BAI02	Managed requirements definition					P	P			P				
BAI03	Managed solutions identification and build					P	P			P				
BAI04	Managed availability and capacity					P								
BAI05	Managed organizational changes			P		S	S		P	P				
BAI06	Managed IT changes					S	P							
BAI07	Managed IT change acceptance and transitioning						P							
BAI08	Managed knowledge						S						P	P
BAI09	Managed assets				P									
BAI10	Managed configuration					S								
BAI11	Managed projects			P		S	P			P				
DSS01	Managed operations					P								
DSS02	Managed service requests and incidents					P								
DSS03	Managed problems					P								
DSS04	Managed continuity					P		P						
DSS05	Managed security services	S	P			S		P				S		
DSS06	Managed business process controls		S			S		S	P			S		
MEA01	Managed performance and conformance monitoring	S		S		P				S	P	S		
MEA02	Managed system of internal control	S	S		S	S		S		S	S	P		
MEA03	Managed compliance with external requirements	P										S		
MEA04	Managed assurance	S	S		S	S		S			S	P		

Gambar 4. 2 Mapping Governance and Management Objective to Alignment
Sumber : (ISACA, 2019b)

Berdasarkan hasil pemetaan pada gambar 4.3, maka dapat dilihat hasil identifikasi dari mapping *Governance and Management Objective* seperti pada tabel 4.4 ini :

Tabel 4. 4 Mapping Governance and Management Objective

Alignment Goals	Governance and Management Objective							
AG02	EDM03	APO12	DSS05					
AG03	EDM01	EDM02	APO01	APO05	BAI01	BAI05	BAI11	
AG04	APO06	BAI09						
AG07	EDM03	APO12	APO13	BAI10	DSS04	DSS05		
AG08	APO02	APO03	BAI05	DSS06				
AG09	EDM04	APO06	APO11	BAI01	BAI02	BAI03	BAI05	BAI11
AG10	EDM05	APO11	APO14	MEA01				
AG12	APO07	APO08	BAI08					

4.1.4 Rangkuman Hasil Penentuan Domain COBIT 2019

Berdasarkan hasil wawancara dan visi misi Pelayanan SKCK Polres Tanggamus, didapatkan domain COBIT 2019 yang terpilih dan digunakan sebagai acuan kuesioner yaitu EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02.

Setelah dilakukan pemetaan dengan tahapan mengidentifikasi *enterprise goals*, *alignment goals*, dan *governance and management objective*, didapat dua domain yaitu EDM04 dan APO14 yang dapat diimplementasikan di kantor Pelayanan SKCK Polres Tanggamus dari keempat domain COBIT 2019 yang telah diusulkan.

4.1.5 RACI Chart

Tahap ini dilakukan untuk menentukan responden dari hasil observasi dan wawancara. Dalam menentukan hasil responden, acuan yang digunakan adalah struktur organisasi yang ada pada instansi, kemudian disesuaikan dengan RACI *chart* yang dimiliki framework COBIT 2019.

Dalam RACI chart terdapat 4 peran dari semua aktivitas yang ada pada suatu organisasi, dan dalam penelitian ini hanya R (*responsible*) yang memiliki peran serta akan dijadikan responden untuk pengisian kuesioner COBIT 2019 ini. Hal ini karena peran *responsible*! adalah orang yang bertanggung jawab untuk memperoleh tugas dan melaksanakannya, sekaligus memastikan bahwa suatu kegiatan operasional berjalan dengan sukses. Peran yang bertanggung jawab akan dianggap memiliki kontrol dan pemahaman yang lebih terhadap proses terkait domain yang telah diidentifikasi sebelumnya, sehingga menghasilkan pemrosesan data yang lebih efisien.

Key Governance Practice	Executive Committee	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Chief Risk Officer	Chief Information Officer	Enterprise Risk Committee	Chief Information Security Officer	Program Manager	Data Management Function	Head Human Resources	Relationship Manager	Head IT Administration	Service Manager
EDM04													
EDM04.01 Evaluate Resources Management	R	R	R	R	R				R	R	R		
EDM04.02 Direct resource management	R	R	R	R	R				R	R	R		
EDM04.03 Monitor resource management	R	R	R	R	R				R	R	R		
APO14													
APO14.01 Define and communicate the organization's data management strategy and roles and responsibilities	R				R		R		R		R	R	
APO14.02 Define and maintain a consistent business glossary	R				R		R		R		R	R	
APO14.03 Establish the processes and infrastructure for metadata management	R				R		R		R		R	R	
APO14.04 Define a data quality strategy	R				R		R		R		R	R	
APO14.05 Establish data profiling methodologies, processes and tools	R				R		R		R		R	R	
APO14.06 Ensure a data quality assessment approach	R				R		R		R		R	R	
APO14.07 Define the data cleansing approach	R				R		R		R		R	R	
APO14.08 Manage the life cycle of data assets	R				R		R		R		R	R	
APO14.09 Support data archiving and retention	R				R		R		R		R	R	
APO14.10 Manage data backup and restore arrangements	R				R		R		R		R	R	
DSS03													
DSS03.01 Identify and classify problems	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
DSS03.02 Investigate and diagnose problems	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
DSS03.03 Raise known errors	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
DSS03.04 Resolve and close problems	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
DSS03.05 Perform proactive problem management	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
MEA02													
MEA02.01 Monitor internal controls	R	R											R
MEA02.02 Review effectiveness of business process controls	R	R											R
MEA02.03 Perform control self-assessments	R	R											R
MEA02.04 Identify and report control deficiencies	R	R											R

Gambar 4. 3 Pemetaan RACI Chart

4.2 Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap pengolahan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner berdasarkan RACI Chart pada COBIT 2019.

4.2.1 Pembahasan Hasil Pengukuran Kapabilitas

Pembahasan dibawah ini yaitu mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada kinerja pelayanan Pelayanan SKCK di Polres Tanggamus yang dimulai dengan tahap identifikasi RACI Chart sesuai dengan proses COBIT 2019 yang terpilih sehingga menyebabkan responden yang dituju berbeda-beda.

4.2.1.1 Hasil Pengukuran EDM04

Dibawah ini merupakan pembahasan identifikasi RACI Chart pada proses terpilih serta pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses EDM04:

A. Identifikasi RACI *Chart* EDM04

Tabel 4. 5 Identifikasi RACI *Chart* Proses EDM04

<i>Key Governance Practice</i>	Kasat Intelkam	Kaurmintu
EDM04.01 <i>Evaluate Resources Management</i>	R	R
EDM04.02 <i>Direct resource management</i>	R	R
EDM04.03 <i>Monitor resource management</i>	R	R

Berdasarkan gambar 4.6, responden terpilih mengenai proses EDM04 ini yaitu 2 responden yang terdiri dari Kasat Intelkam dan Kaurmintu

B. Kapabilitas Proses

Dibawah ini merupakan hasil pengukuran tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses EDM04:

Tabel 4. 6 Kapabilitas Proses EDM04

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban		Nilai Rata-Rata Per Level		Capability Level
			R1	R2			
EDM04.01	2	1	85%	85%	85%	89%	3
		2	85%	85%	85%		
		3	100%	100%	100%		
		4	85%	85%	85%		

	3	1	100%	85%	93%	93%
EDM04.02	2	1	100%	85%	93%	93%
		2	100%	85%	93%	
	3	1	100%	85%	93%	96%
		2	100%	100%	100%	
	4	1	85%	85%	85%	85%
EDM04.03	4	1	100%	85%	93%	93%
		2	85%	100%	93%	
		3	100%	85%	93%	

(Sumber: Data diolah, 2024)

Dari gambar 4.3, dapat disimpulkan bahwa dalam proses EDM04.01 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 95% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses EDM04.02 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 100% dengan rating 'F' (*fully achieved*), serta dalam proses EDM04.03 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 4 yang mendapatkan nilai 100% dengan rating 'F' (*fully achieved*). Setelah mendapatkan rata-rata dari seluruh proses domain untuk menentukan nilai kapabilitas akhir, domain EDM04 berada pada kapabilitas level 3.

4.2.1.2 Hasil Pengukuran APO14

Dibawah ini merupakan pembahasan identifikasi RACI *Chart* pada proses terpilih serta pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses APO14:

A. Identifikasi RACI *Chart* APO14

Tabel 4. 7 Identifikasi RACI *Chart* Proses APO14

<i>Key Governance Practice</i>	Pembantu Benma	Petugas Informasi
APO14.01 <i>Define and communicate the organization's data management strategy and roles and responsibilities</i>	R	R

<i>Key Governance Practice</i>	Pembantu Benma	Petugas Informasi
<i>APO14.02 Define and maintain a consistent business glossary</i>	R	R
<i>APO14.03 Establish the processes and infrastructure for metadata management</i>	R	R
<i>APO14.04 Define a data quality strategy</i>	R	R
<i>APO14.05 Establish data profiling methodologies, processes and tools</i>	R	R
<i>APO14.06 Ensure a data quality assessment approach</i>	R	R
<i>APO14.07 Define the data cleansing approach</i>	R	R
<i>APO14.08 Manage the life cycle of data assets</i>	R	R
<i>APO14.09 Support data archiving and retention</i>	R	R
<i>APO14.10 Manage data backup and restore arrangements</i>	R	R

Berdasarkan tabel 4.7, responden terpilih mengenai proses APO14 yaitu 2 responden yang terdiri dari Pembantu Benma dan Petugas Informasi.

B. Kapabilitas Proses

Dibawah ini merupakan hasil pengukuran tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses AP014:

Tabel 4. 8 Kapabilitas Proses APO14

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban		Nilai Rata-Rata Per Level		Capability Level
			R1	R2			
APO14.01	2	1	100%	85%	93%	93%	3
		2	100%	85%	93%		

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban		Nilai Rata-Rata Per Level		Capability Level
			R1	R2			
	3	1	85%	85%	85%	85%	
		2	85%	85%	85%		
	4	1	85%	85%	85%	85%	
		2	85%	85%	85%		
		3	85%	85%	85%		
	5	1	85%	85%	85%	85%	
		2	85%	85%	85%		
	APO14.02	2	1	100%	85%	93%	93%
2			100%	85%	93%		
3			100%	85%	93%		
3		1	100%	85%	93%	93%	
		2	100%	85%	93%		
		3	100%	85%	93%		
APO14.03	2	1	85%	85%	85%	85%	
		2	85%	85%	85%		
		3	85%	85%	85%		
	3	1	85%	85%	85%	90%	
		2	85%	85%	85%		
		3	100%	85%	93%		
		4	100%	85%	93%		
		5	100%	85%	93%		
	4	1	100%	85%	93%	93%	
5	1	100%	85%	93%	93%		
APO14.04	3	1	85%	85%	85%	87%	
		2	85%	85%	85%		
		3	85%	85%	85%		
		4	100%	85%	93%		
	4	1	85%	85%	85%	89%	
		2	100%	85%	93%		
APO14.05	3	1	100%	85%	93%	93%	
	4	1	100%	85%	93%	89%	
		2	100%	85%	93%		
		3	85%	85%	85%		
		4	85%	85%	85%		
	5	1	85%	85%	85%	85%	
APO14.06	4	1	85%	85%	85%	91%	
		2	100%	85%	93%		
		3	100%	85%	93%		
		4	100%	85%	93%		
	5	1	85%	85%	85%	85%	
APO14.07	2	1	100%	15%	58%	58%	

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban		Nilai Rata-Rata Per Level		Capability Level
			R1	R2			
	3	1	100%	50%	75%	75%	
	4	1	85%	50%	68%	68%	
		2	85%	50%	68%		
APO14.08	2	1	85%	50%	68%	68%	
	3	1	85%	85%	85%	89%	
		2	85%	85%	85%		
		3	100%	85%	93%		
		4	100%	85%	93%		
	4	1	100%	50%	75%	75%	
APO14.09	2	1	100%	50%	75%	87%	
		2	100%	85%	93%		
		3	100%	85%	93%		
	3	1	85%	85%	85%	85%	
APO14.10	2	1	85%	85%	85%	85%	
		2	85%	85%	85%		
		3	85%	85%	85%		

(Sumber: Data diolah, 2024)

Dari tabel 4.8, dapat disimpulkan bahwa dalam proses APO14.01 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 2 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.02 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.03 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 5 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.04 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 4 yang mendapatkan nilai 89% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.05 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.06 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 4 yang mendapatkan nilai 91% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.07 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 75% dengan rating 'L' (*largely achieved*), dalam proses APO14.08 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 89% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses APO14.09 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 2 yang mendapatkan nilai 87% dengan rating 'F' (*fully achieved*), serta dalam proses APO14.10 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 2 yang mendapatkan nilai 85%

dengan rating 'F' (*fully achieved*). Setelah mendapatkan rata-rata dari seluruh proses domain untuk menentukan nilai kapabilitas akhir, domain APO14 berada pada kapabilitas level 3.

4.2.1.3 Hasil Pengukuran DSS03

Dibawah ini merupakan pembahasan identifikasi RACI *Chart* pada proses terpilih serta pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses DSS03:

A. Identifikasi RACI *Chart* DSS03

Tabel 4. 9 Identifikasi RACI *Chart* Proses DSS03

<i>Key Governance Practice</i>	Pelaksana SKCK	Petugas Register
DSS03.01 <i>Identify and classify problems</i>	R	R
DSS03.02 <i>Investigate and diagnose problems</i>	R	R
DSS03.03 <i>Raise known errors</i>	R	R
DSS03.04 <i>Resolve and close problems</i>	R	R
DSS03.05 <i>Perform proactive problem management</i>	R	R

Berdasarkan tabel 4.9, responden terpilih mengenai proses DSS03 yaitu 2 responden yang terdiri dari Pelaksana SKCK dan Petugas Register.

B. Kapabilitas Proses

Dibawah ini merupakan hasil pengukuran tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses DSS03:

Tabel 4. 10 Kapabilitas Proses DSS03

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban		Nilai Rata-Rata Per Level		Capability Level
			R1	R2			
DSS03.01	2	1	100%	85%	93%	90%	3
		2	85%	85%	85%		
		3	100%	85%	93%		
		4	85%	85%	85%		
		5	100%	85%	93%		

		6	100%	85%	93%	
DSS03.02	3	1	100%	85%	93%	93%
		2	100%	85%	93%	
		3	100%	85%	93%	
DSS03.03	2	1	100%	85%	93%	93%
	3	1	85%	85%	85%	85%
DSS03.04	2	1	100%	85%	93%	93%
		2	100%	85%	93%	
	3	1	100%	85%	93%	93%
	4	1	100%	85%	93%	93%
		2	100%	85%	93%	
	5	1	85%	85%	85%	85%
DSS03.05	3	1	100%	85%	93%	93%
		2	100%	85%	93%	
		3	100%	85%	93%	
	4	1	85%	85%	85%	88%
		2	85%	85%	85%	
		3	100%	85%	93%	

(Sumber: Data diolah, 2024)

Dari tabel 4.10, dapat disimpulkan bahwa dalam proses DSS03.01 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 2 yang mendapatkan nilai 90% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses DSS03.02 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses DSS03.03 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 2 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses DSS03.04 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 4 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), serta dalam proses DSS03.05 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*). Setelah mendapatkan rata-rata dari seluruh proses domain untuk menentukan nilai kapabilitas akhir, domain DSS03 berada pada kapabilitas level 3.

4.2.1.4 Hasil Pengukuran MEA02

Dibawah ini merupakan pembahasan identifikasi RACI *Chart* pada proses terpilih serta pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses MEA02:

A. Identifikasi RACI *Chart* DSS03

Tabel 4. 11 Identifikasi RACI Chart Proses MEA02

<i>Key Governance Practice</i>	Kasat Intelkam	Kaurmintu	Pembantu Benma	Petugas Informasi	Pelaksana SKCK	Petugas Register
MEA02.01 <i>Monitor internal controls</i>	R	R	R	R	R	R
MEA02.02 <i>Review effectiveness of business process controls</i>	R	R	R	R	R	R
MEA02.03 <i>Perform control self-assessments</i>	R	R	R	R	R	R
MEA02.04 <i>Identify and report control deficiencies</i>	R	R	R	R	R	R

Berdasarkan tabel 4.11, responden terpilih mengenai proses MEA02 yaitu 6 responden yang terdiri dari Kasat Intelkam kaurmintu, pembantu benma, petugas informasi, pelaksana SKCK, dan petugas register.

B. Kapabilitas Proses

Dibawah ini merupakan hasil pengukuran tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses MEA02:

Tabel 4. 12 Kapabilitas Proses MEA02

Domain	Level	Pernyataan	Jawaban						Nilai Rata-Rata Per Level	Capability Level
			R1	R2	R3	R4	R5	R6		
MEA02.01	3	1	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	98%
		2	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	
		3	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	
	4	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%
	5	1	100%	100%	100%	100%	85%	100%	98%	85%
MEA02.02	3	1	100%	100%	85%	100%	100%	85%	95%	97%
		2	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	
		3	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	
	4	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	5	1	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	93%
MEA02.03	3	1	85%	85%	85%	100%	100%	85%	90%	93%
		2	85%	85%	85%	100%	100%	100%	93%	
		3	85%	85%	85%	100%	100%	85%	90%	
		4	100%	100%	85%	100%	100%	85%	95%	
		5	100%	100%	85%	100%	85%	100%	95%	
	4	1	85%	85%	100%	100%	100%	100%	95%	85%
	5	1	85%	85%	85%	100%	100%	100%	93%	85%

MEA02.04	3	1	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	96%
		2	100%	100%	85%	100%	100%	85%	95%	
		3	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	
		4	100%	100%	85%	100%	100%	85%	95%	
	4	1	100%	100%	85%	100%	100%	100%	98%	93%
	5	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%

(Sumber: Data diolah, 2024)

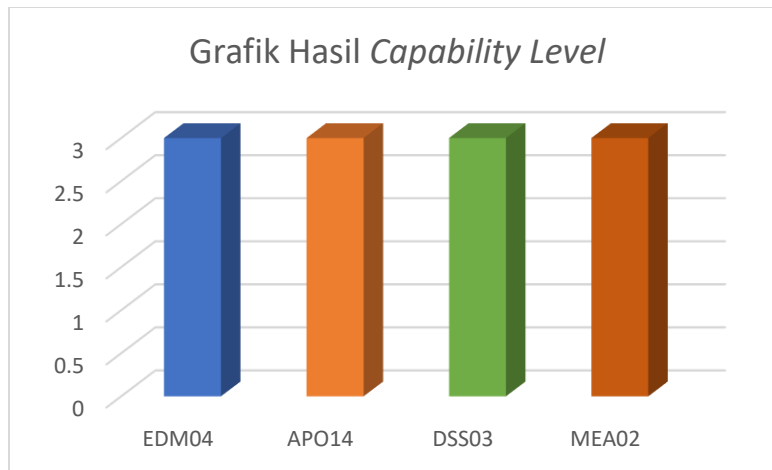
Dari tabel 4.12, dapat disimpulkan bahwa dalam proses MEA02.01 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 98% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses MEA02.02 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 4 yang mendapatkan nilai 100% dengan rating 'F' (*fully achieved*), dalam proses MEA02.03 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 93% dengan rating 'F' (*fully achieved*), serta dalam proses MEA02.04 dengan nilai kapabilitas saat ini berada pada level 3 yang mendapatkan nilai 96% dengan rating 'F' (*fully achieved*). Setelah mendapatkan rata-rata dari seluruh proses domain untuk menentukan nilai kapabilitas akhir, domain MEA02 berada pada kapabilitas level 3.

4.2.2 Analisa Hasil Pengukuran Kapabilitas Proses

Berdasarkan hasil yang dijelaskan diatas untuk pengukuran kapabilitas proses, hasil pengukuran tersebut dirangkum dalam tabel 4.13 yang memberikan informasi terkait tingkat kapabilitas dalam proses COBIT 2019 yang diperoleh dari setiap proses.

Tabel 4. 13 Rangkuman Hasil Pengukuran Kapabilitas Proses

<i>Domain</i>	<i>Proses COBIT 2019</i>	<i>Capability Level</i>
EDM04	<i>Ensured Resource Optimization</i>	3
APO14	<i>Managed Data</i>	3
DSS03	<i>Managed Problems</i>	3
MEA02	<i>Managed System of Internal Control</i>	3



Gambar 4. 4 Grafik Hasil Capaian *Capability Level*

Seperti yang terlihat pada gambar 4.13, 4 proses atau domain telah mencapai level 3 yaitu EDM04 (*Evaluate, Direct and Monitor*), APO14 (*Align, Plan and Organize*), DSS03 (*Deliver, Service and Support*), dan MEA02 (*Monitoring, Evaluate and Assess*) dimana hal ini menunjukkan bahwa proses tersebut telah mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi, proses biasanya didefinisikan dengan baik. Temuan tingkat kemampuan diperoleh dengan mengolah data pada kuesioner, yang dievaluasi oleh responden dari pernyataan aktivitas yang dibagikan (kuesioner) sesuai dengan situasi perusahaan. Pernyataan aktivitas memiliki nilai pembobotannya sendiri, yang telah dihitung dan ditentukan oleh COBIT 2019. Setelah memahami kesimpulan dari analisis aktivitas ini, analisis selanjutnya adalah survei terhadap kondisi tingkat kapabilitas perusahaan saat ini (*as-is*).

4.2.3 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan ini diperlukan dalam proses pengukuran kapabilitas teknologi informasi untuk meminimalkan atau menghilangkan kelemahan atau kekurangan sumber daya TI organisasi atau instansi. Dalam upaya meningkatkan kapabilitas tata kelola TI yang sesuai dengan harapan layanan SKCK Polres Tanggamus, maka perlu diusulkan perbaikan terhadap proses TI yang ada. Domain dan proses TI dengan tingkat kompetensi terendah akan mendapat prioritas lebih tinggi untuk saran perbaikan. Berikut ini adalah rekomendasi beberapa tahapan yang dapat dilaksanakan

untuk memaksimalkan tata kelola suatu lembaga. Perbaikan untuk level 3 (EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02 yaitu:

1. Domain EDM04 (*Ensuring Resource Optimization*) :

a. Optimalisasi Infrastruktur TI:

- Lakukan audit infrastruktur TI secara berkala untuk memastikan bahwa semua perangkat keras dan perangkat lunak berjalan dengan optimal.. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya pemeliharaan..

b. Pengelolaan Kapasitas dan Kinerja:

- Implementasikan alat pengelolaan kapasitas dan kinerja untuk memantau penggunaan sumber daya TI secara *real-time*. Tujuannya untuk mengidentifikasi dan mengatasi *bottleneck* sebelum mengganggu pelayanan.

c. Peningkatan Kompetensi SDM TI:

- Selenggarakan pelatihan dan sertifikasi untuk staf TI guna meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial. Tujuannya untuk meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya TI..

2. Domain APO14 (*Managed Data*):

a. Integrasi Sistem Data:

- Integrasikan sistem data SKCK dengan sistem Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memastikan data yang konsisten dan *up-to-date*. Tujuannya untuk mengurangi kesalahan data dan meningkatkan keandalan informasi.

b. Peningkatan Keamanan Data:

- Implementasikan enkripsi data dan akses kontrol yang ketat untuk melindungi informasi sensitif. Tujuannya untuk mengurangi risiko kebocoran data dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

c. Kebijakan Pengelolaan Data:

- Kembangkan dan terapkan kebijakan pengelolaan data yang mencakup siklus hidup data, mulai dari pengumpulan hingga pemusnahan. Tujuannya untuk memastikan data dikelola dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Domain DSS03 (*Managed Problems*):

a. Sistem Pelaporan Masalah:

- Implementasikan sistem pelaporan masalah yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat dan personel. Tujuannya untuk mempercepat identifikasi dan penyelesaian masalah.

b. Prosedur Penanganan Masalah:

- Kembangkan prosedur penanganan masalah yang lebih komprehensif dan cepat. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian masalah dan mengurangi *downtime*.

c. Analisis Akar Masalah:

- Terapkan teknik analisis akar masalah untuk memahami penyebab utama dari masalah yang berulang. Tujuannya untuk mengurangi frekuensi terjadinya masalah yang sama di masa depan.

4. Domain MEA02 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*):

a. Implementasi Dashboard Kinerja:

- Buat dashboard kinerja yang real-time untuk memantau berbagai indikator kinerja utama (KPI) layanan SKCK. Tujuannya untuk memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap kinerja layanan dan memungkinkan tindakan korektif yang cepat.

b. Auditor Internal:

- Lakukan audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Tujuannya untuk meningkatkan akurasi dan kepatuhan terhadap standar operasional.

c. Feedback Loop:

- Kembangkan mekanisme umpan balik yang efektif dari masyarakat untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan dari pengguna layanan.

4.3 Hasil Uji Instrument Penelitian Sampel *Servqual*

4.3.1 Hasil Uji Validitas Data Responden

Uji validitas adalah untuk mengukur keabsahan atau valid tidaknya suatu kuesioner, dan suatu kuesioner dianggap valid jika pernyataan-pernyataan di dalamnya mengungkapkan sesuatu tentang apa yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

Sebelum diproses lebih lanjut, perlu dilakukan uji validitas hasil kuesioner, dan dihitung koefisien korelasi antara skor masing-masing atribut masing-masing responden dengan total skor yang dijawab oleh masing-masing responden yang telah mengisi kuesioner. Jika satu atau lebih atribut tidak valid maka tidak dimasukkan dalam perhitungan selanjutnya, dan uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 26.0.

Nilai korelasi antara skor item dan skor total diperoleh dari hasil perhitungan. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r-tabel dengan signifikansi 0,05 (5%) dan jumlah data 100 kuesioner, sehingga r-tabelnya 0,196. Butir soal dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

1. Harapan

		Correlations																								
		H1	H3	H4	H5	H6	H8	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	Totals		
H1	Pearson Correlation	1	.895 ^{**}	.915 ^{**}	.837 ^{**}	.822 ^{**}	.808 ^{**}	.821 ^{**}	.896 ^{**}	.772 ^{**}	.839 ^{**}	.829 ^{**}	.863 ^{**}	.876 ^{**}	.774 ^{**}	.728 ^{**}	.805 ^{**}	.879 ^{**}	.843 ^{**}	.859 ^{**}	.879 ^{**}	.815 ^{**}	.876 ^{**}	.905 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H3	Pearson Correlation	.895 ^{**}	1	.982 ^{**}	.856 ^{**}	.863 ^{**}	.840 ^{**}	.856 ^{**}	.893 ^{**}	.838 ^{**}	.870 ^{**}	.893 ^{**}	.929 ^{**}	.904 ^{**}	.839 ^{**}	.742 ^{**}	.874 ^{**}	.907 ^{**}	.870 ^{**}	.889 ^{**}	.907 ^{**}	.848 ^{**}	.907 ^{**}	.943 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H4	Pearson Correlation	.915 ^{**}	.982 ^{**}	1	.873 ^{**}	.879 ^{**}	.859 ^{**}	.875 ^{**}	.912 ^{**}	.857 ^{**}	.889 ^{**}	.911 ^{**}	.947 ^{**}	.924 ^{**}	.856 ^{**}	.759 ^{**}	.860 ^{**}	.926 ^{**}	.889 ^{**}	.907 ^{**}	.926 ^{**}	.866 ^{**}	.926 ^{**}	.959 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H5	Pearson Correlation	.837 ^{**}	.856 ^{**}	.873 ^{**}	1	.955 ^{**}	.853 ^{**}	.890 ^{**}	.869 ^{**}	.856 ^{**}	.838 ^{**}	.851 ^{**}	.851 ^{**}	.852 ^{**}	.900 ^{**}	.576 ^{**}	.880 ^{**}	.847 ^{**}	.820 ^{**}	.856 ^{**}	.847 ^{**}	.883 ^{**}	.838 ^{**}	.923 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H6	Pearson Correlation	.822 ^{**}	.863 ^{**}	.879 ^{**}	.955 ^{**}	1	.837 ^{**}	.851 ^{**}	.852 ^{**}	.865 ^{**}	.847 ^{**}	.883 ^{**}	.883 ^{**}	.859 ^{**}	.929 ^{**}	.553 ^{**}	.867 ^{**}	.827 ^{**}	.827 ^{**}	.810 ^{**}	.853 ^{**}	.891 ^{**}	.820 ^{**}	.920 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H8	Pearson Correlation	.808 ^{**}	.840 ^{**}	.859 ^{**}	.853 ^{**}	.837 ^{**}	1	.937 ^{**}	.878 ^{**}	.953 ^{**}	.929 ^{**}	.880 ^{**}	.880 ^{**}	.931 ^{**}	.877 ^{**}	.744 ^{**}	.884 ^{**}	.859 ^{**}	.859 ^{**}	.876 ^{**}	.895 ^{**}	.891 ^{**}	.857 ^{**}	.940 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H10	Pearson Correlation	.821 ^{**}	.856 ^{**}	.875 ^{**}	.890 ^{**}	.851 ^{**}	.937 ^{**}	1	.888 ^{**}	.892 ^{**}	.905 ^{**}	.859 ^{**}	.891 ^{**}	.909 ^{**}	.901 ^{**}	.668 ^{**}	.914 ^{**}	.875 ^{**}	.841 ^{**}	.890 ^{**}	.875 ^{**}	.862 ^{**}	.871 ^{**}	.939 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H11	Pearson Correlation	.896 ^{**}	.893 ^{**}	.912 ^{**}	.869 ^{**}	.852 ^{**}	.878 ^{**}	.888 ^{**}	1	.872 ^{**}	.911 ^{**}	.931 ^{**}	.897 ^{**}	.948 ^{**}	.863 ^{**}	.759 ^{**}	.901 ^{**}	.912 ^{**}	.876 ^{**}	.893 ^{**}	.912 ^{**}	.846 ^{**}	.911 ^{**}	.954 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H12	Pearson Correlation	.772 ^{**}	.838 ^{**}	.857 ^{**}	.856 ^{**}	.865 ^{**}	.953 ^{**}	.892 ^{**}	.872 ^{**}	1	.888 ^{**}	.906 ^{**}	.874 ^{**}	.890 ^{**}	.915 ^{**}	.682 ^{**}	.871 ^{**}	.823 ^{**}	.823 ^{**}	.838 ^{**}	.857 ^{**}	.876 ^{**}	.820 ^{**}	.925 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H13	Pearson Correlation	.839 ^{**}	.870 ^{**}	.889 ^{**}	.838 ^{**}	.847 ^{**}	.929 ^{**}	.905 ^{**}	.911 ^{**}	.888 ^{**}	1	.911 ^{**}	.947 ^{**}	.963 ^{**}	.882 ^{**}	.764 ^{**}	.856 ^{**}	.889 ^{**}	.889 ^{**}	.870 ^{**}	.926 ^{**}	.863 ^{**}	.888 ^{**}	.950 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H14	Pearson Correlation	.829 ^{**}	.893 ^{**}	.911 ^{**}	.851 ^{**}	.883 ^{**}	.880 ^{**}	.859 ^{**}	.931 ^{**}	.906 ^{**}	.911 ^{**}	1	.931 ^{**}	.947 ^{**}	.924 ^{**}	.716 ^{**}	.905 ^{**}	.875 ^{**}	.875 ^{**}	.857 ^{**}	.911 ^{**}	.879 ^{**}	.875 ^{**}	.952 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H15	Pearson Correlation	.863 ^{**}	.929 ^{**}	.947 ^{**}	.851 ^{**}	.883 ^{**}	.880 ^{**}	.891 ^{**}	.897 ^{**}	.874 ^{**}	.947 ^{**}	.931 ^{**}	1	.947 ^{**}	.895 ^{**}	.753 ^{**}	.843 ^{**}	.911 ^{**}	.911 ^{**}	.893 ^{**}	.947 ^{**}	.879 ^{**}	.911 ^{**}	.961 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H16	Pearson Correlation	.876 ^{**}	.904 ^{**}	.924 ^{**}	.852 ^{**}	.859 ^{**}	.931 ^{**}	.909 ^{**}	.948 ^{**}	.890 ^{**}	.963 ^{**}	.947 ^{**}	.947 ^{**}	1	.889 ^{**}	.829 ^{**}	.894 ^{**}	.924 ^{**}	.924 ^{**}	.904 ^{**}	.962 ^{**}	.900 ^{**}	.924 ^{**}	.976 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H17	Pearson Correlation	.774 ^{**}	.839 ^{**}	.856 ^{**}	.900 ^{**}	.929 ^{**}	.877 ^{**}	.901 ^{**}	.863 ^{**}	.915 ^{**}	.882 ^{**}	.924 ^{**}	.895 ^{**}	.889 ^{**}	1	.558 ^{**}	.926 ^{**}	.826 ^{**}	.826 ^{**}	.809 ^{**}	.856 ^{**}	.902 ^{**}	.822 ^{**}	.928 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H18	Pearson Correlation	.728 ^{**}	.742 ^{**}	.759 ^{**}	.576 ^{**}	.553 ^{**}	.744 ^{**}	.668 ^{**}	.759 ^{**}	.682 ^{**}	.764 ^{**}	.716 ^{**}	.753 ^{**}	.829 ^{**}	.558 ^{**}	1	.570 ^{**}	.759 ^{**}	.759 ^{**}	.781 ^{**}	.797 ^{**}	.646 ^{**}	.764 ^{**}	.764 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H19	Pearson Correlation	.805 ^{**}	.874 ^{**}	.860 ^{**}	.880 ^{**}	.867 ^{**}	.884 ^{**}	.914 ^{**}	.901 ^{**}	.871 ^{**}	.856 ^{**}	.905 ^{**}	.843 ^{**}	.894 ^{**}	.926 ^{**}	.570 ^{**}	1	.860 ^{**}	.828 ^{**}	.842 ^{**}	.860 ^{**}	.893 ^{**}	.856 ^{**}	.927 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H20	Pearson Correlation	.879 ^{**}	.907 ^{**}	.926 ^{**}	.847 ^{**}	.827 ^{**}	.859 ^{**}	.875 ^{**}	.912 ^{**}	.823 ^{**}	.889 ^{**}	.875 ^{**}	.911 ^{**}	.924 ^{**}	.826 ^{**}	.759 ^{**}	.860 ^{**}	1	.926 ^{**}	.944 ^{**}	.963 ^{**}	.897 ^{**}	.964 ^{**}	.951 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000</																		

Gambar 4. 5 Hasil Uji Validitas Data SPSS Harapan
(Sumber: Data di Olah SPSS 26, 2024)

Berdasarkan hasil uji validitas pada kuesioner harapan atau ekspektasi yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan bahwa terdapat 3 (enam)

pernyataan atau indikator yakni H.2, H.7, dan H.9 memiliki nilai data yang konstan, sehingga data pada indikator tersebut tidak dapat diolah. Maka dari itu, tiga data pada indikator tersebut dihapus dari data set SPSS. Sedangkan pernyataan atau indikator lainnya tidak ada satupun yang tidak valid atau nilai rhitung lebih besar dari rtabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas berikut:

Tabel 4. 14 Rangkuman Uji Validitas Data Harapan Pada Model SERVQUAL

Atribut	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.905	0.196	Valid
3	0.943	0.196	Valid
4	0.959	0.196	Valid
5	0.923	0.196	Valid
6	0.920	0.196	Valid
8	0.940	0.196	Valid
10	0.939	0.196	Valid
11	0.954	0.196	Valid
12	0.925	0.196	Valid
13	0.950	0.196	Valid
14	0.952	0.196	Valid
15	0.961	0.196	Valid
16	0.976	0.196	Valid
17	0.928	0.196	Valid
18	0.764	0.196	Valid
19	0.927	0.196	Valid
20	0.951	0.196	Valid
21	0.937	0.196	Valid
22	0.943	0.196	Valid
23	0.969	0.196	Valid
24	0.938	0.196	Valid
25	0.949	0.196	Valid

2. Kenyataan

	K1	K3	K4	K5	K6	K8	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	K23	K24	K25	Total
K1 Pearson Correlation	1	.875	.843	.814	.828	.900	.915	.913	.864	.883	.875	.883	.929	.831	.741	.854	.921	.844	.930	.929	.910	.912	3
Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K3 Pearson Correlation	.875	1	.857	.783	.772	.846	.870	.857	.847	.794	.851	.863	.907	.771	.744	.816	.904	.857	.911	.870	.829	.889	.920
Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K4 Pearson Correlation	.843	.857	1	.824	.762	.815	.807	.825	.782	.764	.821	.833	.876	.789	.692	.811	.871	.792	.843	.876	.830	.823	.894
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K5 Pearson Correlation	.814	.783	.824	1	.947	.836	.848	.824	.808	.772	.809	.851	.825	.936	.455	.890	.842	.780	.814	.851	.872	.842	.909
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K6 Pearson Correlation	.828	.772	.764	.947	1	.848	.857	.837	.840	.833	.798	.816	.840	.883	.430	.856	.807	.720	.852	.840	.899	.883	.902
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K8 Pearson Correlation	.900	.846	.815	.836	.848	1	.855	.849	.928	.886	.846	.854	.899	.828	.646	.852	.890	.782	.900	.899	.910	.917	.937
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K10 Pearson Correlation	.915	.870	.807	.848	.857	.855	1	.868	.846	.899	.838	.901	.887	.821	.666	.850	.900	.808	.915	.887	.860	.872	.937
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K11 Pearson Correlation	.913	.857	.825	.824	.837	.849	.868	1	.846	.866	.893	.867	.876	.841	.692	.811	.871	.862	.913	.912	.893	.895	.937
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K12 Pearson Correlation	.864	.847	.782	.808	.840	.928	.846	.846	1	.880	.814	.852	.866	.851	.583	.859	.883	.754	.928	.866	.870	.885	.922
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K13 Pearson Correlation	.883	.794	.764	.772	.833	.886	.899	.866	.880	1	.863	.871	.882	.763	.633	.784	.842	.766	.916	.882	.833	.866	.910
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K14 Pearson Correlation	.875	.851	.821	.809	.798	.846	.838	.893	.814	.863	1	.863	.907	.824	.706	.816	.837	.893	.875	.944	.894	.889	.928
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K15 Pearson Correlation	.883	.863	.833	.851	.816	.854	.901	.867	.852	.871	.863	1	.881	.869	.623	.894	.906	.833	.917	.881	.834	.864	.937
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K16 Pearson Correlation	.929	.907	.876	.825	.840	.899	.887	.876	.866	.882	.907	.881	1	.841	.757	.899	.922	.803	.929	.963	.912	.944	.962
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K17 Pearson Correlation	.831	.771	.789	.936	.883	.828	.821	.841	.851	.763	.824	.869	.841	1	.481	.933	.860	.795	.831	.868	.892	.831	.913
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K18 Pearson Correlation	.741	.744	.692	.455	.430	.646	.666	.692	.583	.633	.706	.623	.757	.481	1	.511	.683	.644	.705	.757	.651	.733	.703
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K19 Pearson Correlation	.854	.816	.811	.890	.856	.852	.850	.811	.859	.784	.816	.894	.889	.933	.511	1	.915	.787	.854	.861	.899	.849	.924
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K20 Pearson Correlation	.921	.904	.871	.842	.807	.890	.900	.871	.883	.842	.837	.906	.922	.860	.683	.915	1	.840	.921	.888	.896	.872	.951
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K21 Pearson Correlation	.844	.857	.792	.780	.720	.782	.808	.862	.754	.766	.893	.833	.803	.795	.644	.787	.840	1	.809	.839	.831	.786	.878
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K22 Pearson Correlation	.930	.911	.843	.814	.852	.900	.915	.913	.928	.916	.875	.917	.929	.831	.705	.854	.921	.809	1	.929	.878	.948	.961
Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K23 Pearson Correlation	.929	.870	.876	.851	.840	.899	.887	.912	.866	.882	.944	.881	.963	.868	.757	.861	.888	.839					

pada tabel rangkuman uji validitas bahwa nilai rhitung pada hasil kuesioner kenyataan atau persepsi ini lebih besar dari rtabel, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel rangkuman uji validitas berikut:

Tabel 4. 15 Rangkuman Uji Validitas Data Kenyataan Pada Model SERVQUAL

Atribut	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.955	0.196	Valid
3	0.920	0.196	Valid
4	0.894	0.196	Valid
5	0.909	0.196	Valid
6	0.902	0.196	Valid
8	0.937	0.196	Valid
10	0.937	0.196	Valid
11	0.937	0.196	Valid
12	0.922	0.196	Valid
13	0.910	0.196	Valid
14	0.928	0.196	Valid
15	0.937	0.196	Valid
16	0.962	0.196	Valid
17	0.913	0.196	Valid
18	0.703	0.196	Valid
19	0.924	0.196	Valid
20	0.951	0.196	Valid
21	0.878	0.196	Valid
22	0.961	0.196	Valid
23	0.967	0.196	Valid
24	0.949	0.196	Valid
25	0.954	0.196	Valid

4.3.2 Hasil Uji Validitas Data Responden

Uji reliabilitas yaitu keakuratan dan ketepatan suatu instrument penelitian sebagai alat ukur dalam melakukan kegiatan penelitian. Yang artinya, setiap pernyataan atau pertanyaan penelitian yang digunakan mampu memperoleh hasil atau jawaban yang konsisten dari subjek penelitian, serta

apabila instrument tersebut menghasilkan data keluaran yang reliabel, maka instrument penelitian dikatakan sesuai untuk kegiatan penelitian. Untuk melihat reliabilitas masing- masing instrument yang digunakan pada pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yaitu apabila koefisien *Cronbach Alpha* > 0,600 maka instrument penelitian tersebut reliabel.

1. Harapan

Pada kuesioner harapan dari hasil perhitungan uji reliabilitas didapatkan nilai Cronbach Alpha yaitu 0,992 yang dapat diartikan bahwa tingkat reliabilitas pada kuesioner harapan reliabel. Dibawah ini penjelasan dari hasil perhitungan uji reliabilitas responden variable harapan atau ekspektasi dengan menggunakan SPSS 26.0:

Tabel 4. 16 Case Processing Summary Harapan

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 4.16 merupakan tabel *output* yang memberikan informasi mengenai jumlah sampel atau responden (N) sebanyak 100 orang yang menggunakan Layanan SKCK, karena tidak ada data yang kosong atau dapat dikatakan bahwa responden mengisi semua pernyataan maka jumlah valid yaitu 100%.

Tabel 4. 17 Hasil Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.992	22

Tabel 4.17 merupakan tabel *output* yang diketahui terdapat banyaknya butir pernyataan pada angket (*N of Items*) yaitu sebanyak 22 butir dengan *Cronbach Alpha* sebesar 0,992. Dikarenakan 3 butir pernyataan tersebut terdapat nilai konstan dan tidak dapat diolah, maka data tersebut dihilangkan. Dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* 0,992 > 0,600 sebagaimana dasar

pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-22 pernyataan pada angket untuk variable harapan atau ekspektasi adalah reliabel.

2. Kenyataan

Pada kuesioner kenyataan dari hasil perhitungan uji reliabilitas didapatkan nilai Cronbach Alpha yaitu 0,990 yang dapat diartikan bahwa tingkat reliabilitas pada kuesioner harapan reliabel. Dibawah ini penjelasan dari hasil perhitungan uji reliabilitas responden variable harapan atau ekspektasi dengan menggunakan SPSS 26.0:

Tabel 4. 18 Case Processing Summary Kenyataan

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

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

Tabel 4.18 merupakan tabel *output* yang memberikan informasi mengenai jumlah sampel atau responden (N) sebanyak 100 orang yang menggunakan Layanan SKCK, karena tidak ada data yang kosong atau dapat dikatakan bahwa responden mengisi semua pernyataan maka jumlah valid yaitu 100%.

Tabel 4. 19 Hasil Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.990	22

Tabel 4.19 merupakan tabel *output* yang diketahui terdapat banyaknya butir pernyataan pada angket (*N of Items*) yaitu sebanyak 22 butir dengan *Cronbach Alpha* sebesar 0,990. Dikarenakan 3 butir pernyataan tersebut terdapat nilai konstan dan tidak dapat diolah, maka data tersebut dihilangkan. Dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* $0,990 > 0,600$ sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-22 pernyataan pada angket untuk variable kenyataan atau persepsi adalah reliabel.

4.4 Pengolahan Data Servqual (Service Quality)

4.4.1 Perhitungan Jawaban Kuesioner Harapan dan Kenyataan

1. Harapan

Berikut jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner kepuasan pelayanan pada variabel harapan atau ekspektasi:

Tabel 4. 20 Jawaban Kuesioner Responden Harapan

Item Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	N
H1	45	53	2			100
H2	47	51	2			100
H3	48	51	1			100
H4	49	50	1			100
H5	47	37	16			100
H6	50	34	16			100
H7	49	46	5			100
H8	46	52	2			100
H9	46	54	0			100
H10	46	50	4			100
H11	47	51	2			100
H12	47	49	4			100
H13	47	52	1			100
H14	49	49	2			100
H15	49	49	2			100
H16	48	52	0			100
H17	49	42	9			100
H18	55	45	0			100
H19	46	48	6			100
H20	49	50	1			100
H21	49	50	1			100
H22	48	51	1			100
H23	49	50	1			100
H24	49	44	7			100
H25	47	52	1			100

Berdasarkan tabel 4.20, dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan jumlah jawaban terbesar terletak pada variabel pernyataan H6, dan H18 yaitu di atas 50 untuk kategori jawaban SP (Sangat Puas)

dan jumlah jawaban terendah terletak pada variabel pernyataan H3, H4, H13, H20, H21, H22, H23, dan H25 yaitu 1 untuk kategori jawaban C (Cukup Puas).

2. Kenyataan

Berikut jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner kepuasan pelayanan pada variabel kenyataan atau persepsi:

Tabel 4. 21 Jawaban Kuesioner Responden Kenyataan

Item Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	N
K1	47	51	2			100
K2	47	51	2			100
K3	47	52	1			100
K4	46	52	2			100
K5	49	34	17			100
K6	48	34	18			100
K7	47	50	3			100
K8	48	49	3			100
K9	48	50	2			100
K10	49	45	6			100
K11	46	52	2			100
K12	45	50	5			100
K13	47	50	3			100
K14	47	52	1			100
K15	49	48	3			100
K16	48	51	1			100
K17	48	37	15			100
K18	63	36	1			100
K19	49	40	11			100
K20	48	48	4			100

Item Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	N
K21	48	50	2			100
K22	47	51	2			100
K23	48	51	1			100
K24	48	47	5			100
K25	49	50	1			100

Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan jumlah jawaban terbesar terletak pada variabel pernyataan K18 yaitu 63 untuk kategori jawaban SP (Sangat Puas) dan jumlah jawaban terendah terletak pada variabel pernyataan K3, K14, K16, K18, K23 dan K25 yaitu 1 untuk kategori jawaban C (Cukup Puas).

4.4.2 Perhitungan Nilai Bobot dan Rata-rata Jawaban Kuesioner

Untuk selanjutnya yaitu menghitung nilai bobot dan nilai rata-rata dari jawaban responden pada kuesioner yang telah disebar, rumus yang digunakan untuk menghitung nilai bobot yaitu :

$$xi = (bi \times ni) + (b2 \times n2) + \dots (bk \times nk)$$

Keterangan:

xi = Nilai bobot kuesioner

b = Banyaknya skor setiap variabel pernyataan

n = Kriteria pernyataan

Untuk menghitung nilai rata-rata jawaban responden, yaitu:

$$x = \frac{\sum xi}{N}$$

Keterangan:

x = Rata-rata jawaban responden

$\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden

N = Jumlah responden

Dapat dilihat pada tabel 4.22 merupakan nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden yang telah dihitung sebelumnya, nilai pada tabel 4.22 merupakan variabel harapan atau ekspektasi terhadap pelayanan di SKCK Polres Tanggamus.

Tabel 4. 22 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Harapan atau Ekspektasi Kinerja Pelayanan

Item Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	N	Σxi	$\bar{x}$
H1	45	53	2			100	443	4.43
H2	47	51	2			100	445	4.45
H3	48	51	1			100	447	4.47
H4	49	50	1			100	448	4.48
H5	47	37	16			100	431	4.31
H6	50	34	16			100	434	4.34
H7	49	46	5			100	444	4.44
H8	46	52	2			100	444	4.44
H9	46	54	0			100	446	4.46
H10	46	50	4			100	442	4.42
H11	47	51	2			100	445	4.45
H12	47	49	4			100	443	4.43
H13	47	52	1			100	446	4.46
H14	49	49	2			100	447	4.47
H15	49	49	2			100	447	4.47
H16	48	52	0			100	448	4.48
H17	49	42	9			100	440	4.4
H18	55	45	0			100	455	4.55
H19	46	48	6			100	440	4.4
H20	49	50	1			100	448	4.48
H21	49	50	1			100	448	4.48
H22	48	51	1			100	447	4.47
H23	49	50	1			100	448	4.48
H24	49	44	7			100	442	4.42
H25	47	52	1			100	446	4.46

Dan pada tabel 4.23 merupakan nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden yang telah dihitung sebelumnya, nilai pada tabel 4.23 merupakan variabel kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan di SKCK Polres Tanggamus.

Tabel 4. 23 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kenyataan atau Persepsi Kinerja Pelayanan

Item Pernyataan	SP	P	C	TP	STP	N	Σxi	$\bar{x}$
K1	47	51	2			100	445	4.45
K2	47	51	2			100	445	4.45
K3	47	52	1			100	446	4.46
K4	46	52	2			100	444	4.44
K5	49	34	17			100	432	4.32
K6	48	34	18			100	430	4.3
K7	47	50	3			100	444	4.44
K8	48	49	3			100	445	4.45
K9	48	50	2			100	446	4.46
K10	49	45	6			100	443	4.43
K11	46	52	2			100	444	4.44
K12	45	50	5			100	440	4.4
K13	47	50	3			100	444	4.44
K14	47	52	1			100	446	4.46
K15	49	48	3			100	446	4.46
K16	48	51	1			100	447	4.47
K17	48	37	15			100	433	4.33
K18	63	36	1			100	462	4.62
K19	49	40	11			100	438	4.38
K20	48	48	4			100	444	4.44
K21	48	50	2			100	446	4.46
K22	47	51	2			100	445	4.45
K23	48	51	1			100	447	4.47
K24	48	47	5			100	443	4.43

K25	49	50	1			100	448	4.48
-----	----	----	---	--	--	-----	-----	------

4.4.3 Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP) Kepuasan Pelanggan

Untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) antara nilai rata-rata kenyataan (persepsi) dengan nilai rata-rata harapan (ekspektasi) terhadap pelayanan yang ada menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SQ = y - x$$

SQ = Nilai gap

y = Nilai rata-rata kenyataan atau persepsi

x = Nilai rata-rata harapan atau ekspektasi

Hasil dari perhitungan nilai gap dengan menggunakan rumus diatas, dapat dilihat pada tabel 4.10 ini

Tabel 4. 24 Nilai Rata-rata Jawaban dan Nilai GAP Kenyataan dan Harapan

Item Pernyataan	Nilai Rata-rata Kenyataan	Nilai Rata-rata Harapan	Gap
P1	4.45	4.43	0.02
P2	4.45	4.45	0.00
P3	4.46	4.47	-0.01
P4	4.44	4.48	-0.04
P5	4.32	4.31	0.01
P6	4.3	4.34	-0.04
P7	4.44	4.44	0.00
P8	4.45	4.44	0.01
P9	4.46	4.46	0.00
P10	4.43	4.42	0.01
P11	4.44	4.45	-0.01

Item Pernyataan	Nilai Rata-rata Kenyataan	Nilai Rata-rata Harapan	Gap
P12	4.4	4.43	-0.03
P13	4.44	4.46	-0.02
P14	4.46	4.47	-0.01
P15	4.46	4.47	-0.01
P16	4.47	4.48	-0.01
P17	4.33	4.4	-0.07
P18	4.62	4.55	0.07
P19	4.38	4.4	-0.02
P20	4.44	4.48	-0.04
P21	4.46	4.48	-0.02
P22	4.45	4.47	-0.02
P23	4.47	4.48	-0.01
P24	4.43	4.42	0.01
P25	4.48	4.46	0.02

4.4.4 Perhitungan Nilai Servqual Tiap Dimensi

Pada metode *service quality (servqual)* ini memerlukan nilai persepsi dan ekspektasi, yang membedakan kedua nilai ini yaitu memiliki sasaran penilaian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Rumus berikut digunakan untuk menghitung rata-rata dari tiap jawaban:

$$i = \frac{Lxi}{k}$$

Keterangan

i = Rata-rata jawaban tiap dimensi

Lxi = Jumlah rata-rata variabel pernyataan

k = Jumlah variabel pernyataan

Hasil dari perhitungan nilai rata-rata tiap dimensi dengan menggunakan rumus diatas, dapat dilihat pada tabel 4.25 berikut:

Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan Servqual Tiap Dimensi

Item Pernyataan Kenyataan	Nilai Rata-rata	Item Pernyataan Harapan	Nilai Rata-rata
Tangible	4.424	Tangible	4.428
K1	4.45	H1	4.43
K2	4.45	H2	4.45
K3	4.46	H3	4.47
K4	4.44	H4	4.48
K5	4.32	H5	4.31
Reliability	4.416	Reliability	4.420
K6	4.30	H6	4.34
K7	4.44	H7	4.44
K8	4.45	H8	4.44
K9	4.46	H9	4.46
K10	4.43	H10	4.42
Responsiveness	4.440	Responsiveness	4.456
K11	4.44	H11	4.45
K12	4.4	H12	4.43
K13	4.44	H13	4.46
K14	4.46	H14	4.47
K15	4.46	H15	4.47
Assurance	4.448	Assurance	4.462
K16	4.47	H16	4.48
K17	4.33	H17	4.40
K18	4.62	H18	4.55
K19	4.38	H19	4.4
K20	4.44	H20	4.48
Empathy	4.458	Empathy	4.462
K21	4.46	H21	4.48
K22	4.45	H22	4.47
K23	4.47	H23	4.48
K24	4.43	H24	4.42
K25	4.48	H25	4.46

4.4.5 Menentukan *Servqual Score* untuk setiap Variabel.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tiap dimensi dari hasil perhitungan diatas, selanjutnya yaitu menghitung nilai kesenjangan tiap dimensi dengan menggunakan rumus $SQ = y - x$. Pada

tabel 4.26 ini merupakan hasil dari *servqual score* berdasarkan lima dimensi *servqual*:

Tabel 4. 26 Hasil Servqual Score Berdasarkan Lima Dimensi

Dimensi Servqual	Kenyataan	Harapan	Nilai Gap	Ranking
Tangible	4.424	4.428	-0.004	4
Reliability	4.416	4.420	-0.004	5
Responsiveness	4.440	4.456	-0.016	1
Assurance	4.448	4.462	-0.014	2
Empathy	4.458	4.462	-0.004	3

Berdasarkan tabel 4.26, dapat disimpulkan bahwa:

1. Jika Harapan > Kenyataan, maka nilai yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan sehingga pelanggan tidak puas.
2. Jika Harapan = Kenyataan, maka nilai yang diterima sama dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.
3. Jika Harapan < Kenyataan, maka nilai yang diterima lebih besar dari harapan konsumen sehingga konsumen sangat puas.

Tingkat kesesuaian ini yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pada Pelayanan SKCK di Polres Tanggamus.

4.4.6 Analisa Hasil Pengolahan Data Servqual.

Analisa penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK di Polres Tanggamus. Pengujian *servqual* menunjukkan bahwa:

1. *Tangible*: Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK, yang meliputi kerapian dan kenyamanan ruangan. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.26.
2. *Reliability*: Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK, yang meliputi memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tanggap. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.26.

3. *Responsiveness*: Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK, yang meliputi kesediaan petugas SKCK dalam membantu masyarakat. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.26.
4. *Assurance*: Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK, yang meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas SKCK. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.26.
5. *Empathy*: Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pelayanan SKCK, yang meliputi memberikan perhatian dan kemudahan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.26.

Berdasarkan hasil perhitungan *servqual*, diantara kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *Reliability* memiliki nilai yang paling rendah.

4.4.7 Rekomendasi dan Tindakan Perbaikan

Berdasarkan analisis *Servqual* yang menunjukkan bahwa tidak ada satu pun dari lima dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan SKCK di Polres Tanggamus, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Evaluasi dan Tingkatkan Fasilitas: Meskipun gapnya kecil, evaluasi kembali fasilitas fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan penataan ruangan dapat dilakukan. Pertimbangkan untuk menyediakan lebih banyak tempat duduk, AC, dan fasilitas lainnya yang meningkatkan kenyamanan masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Pelatihan dan Pengembangan Staf: Staf perlu dilatih untuk meningkatkan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Fokus pada peningkatan keahlian teknis dan prosedural.

Standard Operating Procedures (SOP): Revisi dan perbaiki SOP untuk memastikan kejelasan dalam tugas dan tanggung jawab serta untuk mempercepat proses layanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pengembangan Pelayanan Pelanggan: Meningkatkan kemampuan staf dalam merespon dengan cepat dan tepat melalui pelatihan tentang layanan pelanggan dan komunikasi yang efektif.

Implementasi Sistem Pengaduan yang Efektif: Membuat sistem yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan Kompetensi: Tingkatkan pengetahuan dan kompetensi petugas melalui pelatihan yang berkelanjutan dan uji kompetensi secara berkala.

Transparansi dan Kejelasan Informasi: Pastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan persyaratan SKCK jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Pendekatan Personal: Latih petugas untuk menunjukkan perhatian yang lebih kepada masyarakat, misalnya dengan mendengarkan dengan seksama dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan individu.

Kemudahan Proses: Buatlah proses yang lebih ramah pengguna, misalnya dengan menyediakan panduan yang jelas dan bantuan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Karena dimensi Reliability memiliki nilai yang paling rendah, fokus utama perbaikan harus pada aspek kehandalan layanan. Beberapa langkah spesifik yang dapat diambil adalah:

1. Optimisasi Proses Kerja: Analisis dan optimalkan alur kerja untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi.
2. Monitoring Kinerja: Implementasikan sistem monitoring kinerja untuk memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Feedback Loop: Ciptakan mekanisme feedback yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan langsung terkait kehandalan pelayanan yang mereka terima.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polres Tanggamus dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

