Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKCK oleh Satintel terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Poltabes Yogyakarta

Jerry Raimond Siagian

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34801&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap faktor transparansi dan akuntabilitas dalam pembuatan SKCK dan untuk mengetahui faktor yang paling signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : 1) Ada pengaruh faktor transparansi dan akuntabilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. 2) Faktor yang paling signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah faktor akuntabilitas.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan warga masyarakat yang sedang mengurus SKCK di Poltabes Yogyakarta. Data penelitian diambil dengan menggunakan metode kuesioner. Kemudian dari data tersebut dilakukan analisis regresi linear berganda.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap transparansi dalam pelayanan pembuatan SKCK diperoleh rata-rata skorsebesar 3,77. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap transparansi dalam pelayanan pembuatan SKCK di Poltabes Yogyakarta. Di lain pihak pada variabel akuntabilitas diperoleh rata-rata skor sebesar 2,97. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat netral (kurang puas) terhadap akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan SKCK di Poltabes Yogyakarta. Selain itu juga diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan pembuatan SKCK memperoleh rata-rata skor sebesar 3,08. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan SKCK di Poltabes Yogyakarta. Selain itu dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh faktor transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon Surat Keterangan Kepolisian (SKCK/Police Record). Hal ini dapat diketahui dari hasil uji F yang mendapatkan nilai p value (0,000)< 0,05. Artinya habwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima, yaitu : Ada pengaruh faktor transparansi dan akuntabilitas secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun faktor yang paling signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah faktir akuntabilitas. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji t yang mendapatkan variabel yang mempunyai nilai p value paling kecil adalah variabel akuntabilitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah faktor akuntabilitas (hipotesis 2 terbukti).

Kata Kunci : Transparansi, Akuntabilitas, Kepuasan Masyarakat.