

# Kualitaspelayanan publik analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Satpolair Polres Serang Polda Banten = Public service quality analysis the influence factors in public service quality in marine Police unit Serang Resort Police Banten

Harry Ganda Wijaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20390282&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satpolair Polres Serang kepada masyarakat pesisir di wilayah tugas Polres Serang yang mana memiliki wilayah perairan. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pesisir terutama masyarakat nelayan. Penelitian difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Faktor-faktor ini dijadikan sebagai variabel-variabel yang akan digunakan sebagai kriteria pengukur tingkat persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Satpolair Polres Serang Polda Banten.

Penelitian dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan sampel dari populasi masyarakat pesisir Pelabuhan Ikan Karangantu dan sekitarnya. Pemilihan sampel menggunakan teknik accidental sampling, teknik ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu di daerah sekitar Pelabuhan Ikan Karangantu khususnya masyarakat yang memiliki aktivitas yang berhubungan dengan perairan.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dalam pengumpulan data dari sampel. Survei ini menggunakan kuesioner berbentuk pernyataan-pernyataan yang akan diberikan penilaian oleh responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah dengan metode statistik menggunakan uji reliabilitas, uji validitas, analysis of variance (ANOVA) dan analisis regresi linier.

Pengujian dengan uji reliabilitas dan validitas didasarkan pada kesalahan kurang dari atau sama dengan 5% dan memiliki tarap kepercayaan lebih dari atau sama dengan 95% terhadap populasi. Pengumpulan data menggunakan instrumen disusun dalam bentuk angket sebanyak 20 pernyataan yang berhubungan dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan publik dimana pernyataan-pernyataan ini akan diberikan penilaian oleh responden.

Dari hasil analisis terbukti bahwa (1) secara simultan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mempengaruhi kualitas pelayanan publik. (2) secara parsial tangible, responsiveness, assurance dan empathy mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Diketahui bahwa faktor responsiveness mempunyai pengaruh yang paling signifikan dibandingkan faktor-faktor yang lain. Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik harus terus ditingkatkan karena masih terdapat rentang antara persepsi dan harapan masyarakat penerima pelayanan dari Satpolair Polres Serang.

---

The purpose of this study is to determine level of perception and expectation in public service which is given by Marine Police Unit in Serang Resort Police. The subject in this study is coastal communities

particularly fishermen communities. Focuses in this study are the factors that influenced in public services quality. Those factors used as variables which will be used in measurement criteria of perception and expectation to public services that given by Marine Police Unit in Serang Resort Police Banten.

This study is conducted on 100 respondents which is sample of the population in coastal communities Fish Port Karangantu and surroundings Serang region. The sample election is using accidental sampling technique, this technique is sample election technique base on accidental meeting in Fish Port Karangantu and surroundings particularly the communities that has activities related to the maritime sectors.

Quantitative research is chosen with survey method to collect data from sample. These survey uses a questionnaire in form of statements which will be given to the respondents include the factors which are influenced in public service quality. Furthermore, the data is processed use statistic method by using reliability test, validity test, analysis of variance (ANOVA) and linier regression analysis.

The reliability and validity test is based on error less than or equal to 5% and have more of the population and level of confidence more than or equal 95% of the population. The data collection uses an instrument which is compiled in 20 statements that have correlation with perception and expectation in public service quality which will be given assessment by respondents.

The result from the analysis proved that (1) simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy influence the public service quality. (2) Partially tangible, responsiveness, assurance and empathy influence the public service quality. Note that responsiveness factor has the most significant influence the public service quality compared the other factors. Generally the factors influenced the public quality service should be enhanced because there is still have a gap between perception and expectation from public service recipients from Marine Police Unit Serang Police Resort.