

ABSTRAK

Muh. Robin Pratama, 2025. Pengaruh Kualitas Layanan Pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) Di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang (Di bimbing Oleh Muhlis Madani Dan Nurbiah Tahir)

Setiap instansi pelayanan publik perlu melakukan peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk memastikan kepuasan masyarakat tetap tinggi, instansi pelayanan publik, termasuk kepolisian, harus memberikan layanan terbaik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polsek Anggeraja Kabupaten Enrekang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik dengan nilai 49,1% dan analisis variabel indeks kepuasan berada dalam kategori cukup baik dengan nilai 44,1%. berdasarkan dengan hasil sebesar Dengan uji regresi sederhana, variabel kualitas pelayanan outputnya R/satandar coefficient beta sebesar 0,798 atau 79,8% berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 di polsek anggeraja.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas pelayanan, Indeks kepuasan