



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM INFORMASI,  
DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT KEPADA POLRI  
(STUDI KASUS DI KEPOLISIAN RESORT METRO JAKARTA PUSAT)**

**TESIS**

**JUDHA IRFANDA TITIM EKA**

**1210921032**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**

**2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM INFORMASI,  
DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT KEPADA POLRI  
(STUDI KASUS DI KEPOLISIAN RESORT METRO JAKARTA PUSAT)**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**

**JUDHA IRFANDA TITIM EKA**

**1210921032**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**

**2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk saya nyatakan dengan benar.

Nama : Judha Irfanda Titim Eka

NPM : 121.0921.032

Tanggal : 11 Juni 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juni 2015

Yang menyatakan,



Judha Irfanda Titim Eka

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sevitass akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Judha Irfanda Titim Eka  
NPM : 121.0921.032  
Fakultas : Pascasarjana  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat kepada Polri. (Studi Kasus di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat).**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 11 Juni 2015

Yang menyatakan,



Judha Irfanda Titim Eka

## PENGESAHAN


Tesis diajukan oleh :

Nama : Judha Irfanda Titim Eka, S. Pd.  
NRP : 121.0921.032  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Kepada Polri (Studi Kasus di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat)

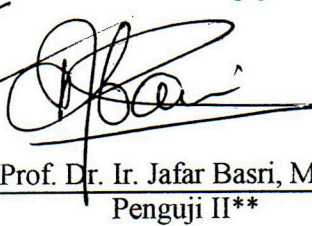
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



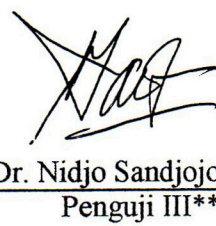
Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M.  
Ketua Penguji



Dr. Dwi Nugroho, M.Sc.  
Penguji I\*



Prof. Dr. Ir. Jafar Basri, M.Sc.  
Penguji II\*\*



Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc.  
Penguji III\*\*\*



Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M.  
Direktur



Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si.  
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 11 Juni 2015

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM INFORMASI, DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KEPADA POLRI (STUDI KASUS DI KEPOLISIAN RESORT METRO JAKARTA PUSAT)**

**Judha Irfanda Titim Eka**

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh dan seberapa kuat hubungannya, antara variabel eksogen: Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Polri. Penelitian dilakukan di kantor Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat. Sejak analisis jalur digunakan sebagai instrumen untuk pendekatan kuantitatif, dua variabel dapat ditentukan sebagai variabel eksogen murni yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Sistem Informasi ( $X_2$ ), sedangkan Persepsi Masyarakat ( $X_3$ ) berperilaku sebagai eksogen dan variabel endogen pada saat yang sama karena ditempatkan sebagai variabel intervening. Variabel endogen adalah Kepuasan Masyarakat terhadap Polri. Data primer berasal dari responden diperoleh melalui kuesioner yang disebar dengan menggunakan skala Likert dari 1-5. Sampel purposif yang digunakan dari populasi  $\pm 1.061.339$ . Ukuran sampel adalah 349 yang mengunjungi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat. Tingkat kepercayaan yang dipilih menjadi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil yang didapat: Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Polisi (Y) sebesar 30,015%. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung terhadap Persepsi Masyarakat ( $X_3$ ) sebesar 24,41%. Sistem Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh langsung dengan Kepuasan Masyarakat terhadap Polisi (Y) sebesar 20,71%. Sistem Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh langsung terhadap Persepsi Masyarakat ( $X_3$ ) sebesar 5,665% dan Persepsi Masyarakat ( $X_3$ ) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap Polisi (Y) sebesar 19,89%. Dari penelitian ini terungkap bahwa sebagian besar Kepuasan Masyarakat terhadap Polisi datang dari Kualitas Pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, Persepsi dan Kepuasan.

# **INFLUENCE FACTOR OF QUALITY SERVICE, INFORMATION SYSTEMS (WEB-BASED), AND PUBLIC PERCEPTION SATISFACTION TO THE POLICE COMMUNITY (CASE STUDIES IN CENTRAL JAKARTA METRO POLICE)**

**Judha Irfanda Titim Eka**

## **Abstract**

The purpose of this study was to analyse whether there exist influence and how strong the relations are, between the exogen variables: service quality, information systems, and public perception with public satisfaction toward the police. The study was conducted at the headquarter of the Central Resort of the Central Police Office. Since path analysis was used as instrument for the quantitative approach, two variables can be set as pure exogen variables namely: Service Quality ( $X_1$ ), and Information Systems ( $X_2$ ), while Public Perception ( $X_3$ ) behaves as exogen and endogen variable on the same time since it was placed as an intervening variable. The endogen variable was Public Satisfaction toward the Police. Primary data were derived from respondents obtained from distributed questionnaires by using Likert scaling of 1-5. Purposive sampling were used from a population of 1.061.339. The sample size was 349 who visited Metro Resort Police Office in Jakarta. Confidence level was chosen to be 95% ( $\alpha = 0,05$ ). The following results were drawn : Service Quality ( $X_1$ ) influenced directly with Public Satisfaction toward the Police (Y) was 30,015%. Service Quality ( $X_2$ ) influenced directly toward Public Perception was 24,41%. Information Systems ( $X_3$ ) influence directly with Public Satisfaction toward the Police (Y) was 20,71%. Information Systems ( $X_3$ ) influenced directly Public Satisfaction toward the Police was 5,665% and Public Perception ( $X_3$ ) influenced directly with Public Satisfaction toward the Police was 19,89%. From this study it is revealed that the most expectation of Public Satisfaction toward the Police came from Service Quality.

**Key words:** Service Quality, Information Systems, Public Perception, Public Satisfaction.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, penulis ucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya sehingga tesis ini berhasil penulis selesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Juli 2014 ini adalah “Efektivitas Sistem Informasi, Harapan Masyarakat, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat kepada Polri (Studi Kasus di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat)”. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Eddy Sumarno Siradj, M.Sc., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Ibu Dr. Ir. Adella Hotnyda Siregar, M.Si., selaku Kepala Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan persetujuan tesis kepada penulis. Serta penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Jafar Basri, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Selain itu, penulis juga ucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staf Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Tidak lupa penulis juga ucapkan terima kasih (Alhamdulillah Jazakumullohu Khoiron) kepada Orangtuaku, Adikku, Istriku dan Anakku tercinta yang selalu memberikan doa dan motivasi. Serta terima kasih kepada seluruh rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen angkatan 68.

Dengan segala keterbatasan, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat di bidang akademik bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 11 Juni 2015

Penulis

Judha Irfanda Titim Eka



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Pembatasan Masalah.....	9
I.3 Perumusan Masalah.....	11
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	13
II.2 Teori yang Mendukung.....	16
II.3 Model Penelitian.....	31
II.4 Rumusan Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
III.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
III.2 Desain Penelitian.....	34
III.3 Populasi dan Sampel.....	35
III.4 Instrumen Penelitian.....	35
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
III.6 Teknik Analisis Data.....	46
III.7 Hipotesis Statistik.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
IV.1 Deskripsi Data.....	58
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis.....	65
IV.3 Pengujian Hipotesis.....	79
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN.....	88
V.1 Simpulan.....	88
V.2 Implikasi Manajerial.....	89
V.3 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA.....	92
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat.....	36
Tabel 2	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3	Kisi-kisi Instrumen Sistem Informasi .....	41
Tabel 4	Kisi-kisi Instrumen Pengalaman Masyarakat.....	43
Tabel 5	Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas.....	45
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Masyarakat ( $X_4$ ).....	59
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	60
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Skor Sistem Informasi ( $X_2$ ).....	62
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Masyarakat ( $X_3$ ).....	64
Tabel 10	Rangkuman Deskripsi Data.....	65
Tabel 11	Rangkuman Uji Normalitas Galat.....	66
Tabel 12	Rangkuman Uji Homogenitas.....	68
Tabel 13	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas ( $X_4$ ) atas ( $X_1$ )..	69
Tabel 14	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas ( $X_4$ ) atas ( $X_2$ )..	70
Tabel 15	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas ( $X_4$ ) atas ( $X_3$ )..	71
Tabel 16	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas ( $X_3$ ) atas ( $X_1$ )..	72
Tabel 17	ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas ( $X_3$ ) atas ( $X_1$ )..	73
Tabel 18	Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur Sub-Struktur 1.....	75
Tabel 19	Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	77
Tabel 20	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	81
Tabel 21	Persentase Pengaruh Variabel Eksogen ( $X_1$ dan $X_2$ ) terhadap Variabel Endogen ( $X_3$ ) pada Sub-Struktur 1.....	84
Tabel 22	Persentase Pengaruh Variabel Eksogen ( $X_1$ , $X_2$ dan $X_3$ ) terhadap Variabel Endogen ( $X_4$ ) pada Sub-Struktur 2.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Uji Validitas Kepuasan Masyarakat
Lampiran 3	Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Uji Validitas Sistem Informasi
Lampiran 5	Uji Validitas Persepsi Masyarakat
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Sistem Informasi
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Persepsi Masyarakat
Lampiran 10	Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Masyarakat
Lampiran 11	Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Lampiran 12	Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Sistem Informasi
Lampiran 13	Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Masyarakat
Lampiran 14	Perhitungan Uji Homogenitas Varians $X_4$ atas $X_1$
Lampiran 15	Perhitungan Uji Homogenitas Varians $X_4$ atas $X_2$
Lampiran 16	Perhitungan Uji Homogenitas Varians $X_3$ atas $X_1$
Lampiran 17	Perhitungan Uji Homogenitas Varians $X_3$ atas $X_2$
Lampiran 18	Perhitungan Uji Homogenitas Varians $X_4$ atas $X_3$
Lampiran 19	Perhitungan Uji Signifikansi dan Linearitas Varians $X_4$ atas $X_1$
Lampiran 20	Perhitungan Uji Signifikansi dan Linearitas Varians $X_4$ atas $X_2$
Lampiran 21	Perhitungan Uji Signifikansi dan Linearitas Varians $X_3$ atas $X_1$
Lampiran 22	Perhitungan Uji Signifikansi dan Linearitas Varians $X_3$ atas $X_2$
Lampiran 23	Perhitungan Uji Signifikansi dan Linearitas Varians $X_4$ atas $X_3$
Lampiran 24	Perhitungan Uji Normalitas Varians $X_4$ atas $X_1$
Lampiran 25	Perhitungan Uji Normalitas Varians $X_4$ atas $X_2$
Lampiran 26	Perhitungan Uji Normalitas Varians $X_3$ atas $X_1$
Lampiran 27	Perhitungan Uji Normalitas Varians $X_3$ atas $X_2$
Lampiran 28	Perhitungan Uji Normalitas Varians $X_4$ atas $X_3$
Lampiran 29	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_1$ terhadap $X_2$ dan Uji t
Lampiran 30	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_1$ terhadap $X_3$ dan Uji t
Lampiran 31	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_2$ terhadap $X_3$ dan Uji t
Lampiran 32	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_1$ terhadap $X_4$ dan Uji t
Lampiran 33	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_2$ terhadap $X_4$ dan Uji t
Lampiran 34	Nilai Koefisien Korelasi Variabel $X_3$ terhadap $X_4$ dan Uji t
Lampiran 35	Nilai Koefisien Korelasi Ganda Variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap $X_3$ , Koefisien Determinasi, Koefisien Residu $x_3$ , dan Uji F
Lampiran 36	Nilai Koefisien Jalur Sub-Struktur 1 dan 2 / Beta ( )
Lampiran 37	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi dan Korelasi Dua Prediktor
Lampiran 38	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi dan Korelasi Tiga Prediktor
Lampiran 39	Nilai Koefisien Regresi Ganda Variabel $X_1$ , $X_2$ dan $X_3$ terhadap $X_4$ , Koefisien Determinasi, Koefisien Residu $x_4$ , dan Uji F
Lampiran 40	Tabel Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%

Lampiran 41	Tabel Distribusi Normal Baku (Z)
Lampiran 42	Tabel Distribusi Student's (t)
Lampiran 43	Tabel Distribusi Fisher (F)
Lampiran 44	Tabel Lillefors
Lampiran 45	Tabel Nilai-nilai r Product Moment
Lampiran 46	Tabel Distribusi Chi-Square (%)