

# **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.