

**PENGARUH KETERJANGKAUAN INFORMASI, KETERSEDIAAN FASILITAS,  
DAN RESPONSIVITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PELAYANAN SIM DI POLRES DHARMASRAYA**

**Andri Nugroho Saputro**

Magister Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Korespondensi Penulis: [saputroandryayahel@gmail.com](mailto:saputroandryayahel@gmail.com)

**Yulihhasri**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

***Abstract.** Responsiveness is one of the performance indicators in determining the quality of public services because responsiveness directly describes the organization's ability to carry out its mission and goals. recognizing and meeting community needs. The purpose of this study was to determine the influence of Information Affordability, Availability of Facilities, and Responsiveness to Community Satisfaction at the Dharmasraya Police SIM Service. Testing the quality of the instrument and the feasibility of the data used in this study is a validity test and a reliability test. Instrument processing using SEM-PLS is intended for causal predictive analysis in situations of high complexity and low theoretical support. The results of this study Effect of Affordability of Information has a positive but not significant effect on Community Satisfaction, Availability of Information has a positive but not significant effect on Community Satisfaction, and Responsiveness has a positive and significant effect on Community Satisfaction on SIM services at the Dharmasraya Police.*

***Keywords:** Information, Facilities, Responsiveness, SIM Service*

**Abstrak.** Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja dalam penentuan kualitas pelayanan publik, karena secara langsung responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya, Adanya responsivitas menjadi sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan salah bukti keberhasilan suatu organisasi dalam hal peningkatan kualitas dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa pengaruh Keterjangkauan Informasi, Ketersediaan Fasilitas, dan Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM Polres Dharmasraya. Pengujian kualitas instrument dan kelayakan data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan instrumen menggunakan SEM- PLS dimaksudkan untuk *causal predictive analysis* dalam situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang rendah. Hasil dari penelitian ini Pengaruh Keterjangkauan Informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Ketersediaan Informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Masyarakat pada pelayanan SIM di Polres Dharmasraya.

**Keyword:** Informasi, Fasilitas, Responsivitas, Pelayanan SIM

## **LATAR BELAKANG**

Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu pilar penegakan hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia diterangkan bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Ini dapat diartikan bahwa Polri memiliki peran yang menentukan kearah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan dalam masyarakat khususnya ketertiban masyarakat.

Salah satu tugas utama kepolisian adalah Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban sosial. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi fisik langsung dengan manusia atau mesin untuk memberikan kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan Polisi Republik Indonesia, masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan melalui pemerasan, rumitnya prosedur dan lama pelayanan yang diberikan, kurangnya informasi yang jelas dalam pengelolaan hal-hal yang berkaitan dengan pendampingan kepolisian, belum lagi yang kontra dengan respon masyarakat Indonesia. Instansi Polri tidak terlalu ramah dan pejabat yang tidak terlalu ramah, sehingga sering muncul anggapan dan penilaian negatif tentang Polri, yang pada akhirnya menimbulkan banyak jargon negatif tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Polri. Selain itu, kurangnya Sarana dan Prasarana terkadang menghambat percepatan proses penanganan pengaduan masyarakat.

Pada umumnya manusia sangat membutuhkan adanya pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Terkait dengan kondisi pelayanan publik, Indonesia saat ini berada dalam situasi yang kompleks. Pelayanan publik kini menjadi isu yang semakin strategis kepentingannya, karena peningkatan pelayanan publik di Indonesia cenderung berlangsung tanpa kemajuan, dan dampaknya sangat luas, menyangkut kehidupan

ekonomi, politik, sosial, budaya dan sebagainya. Pelayanan publik yang buruk merupakan salah satu variabel penting yang mendorong ketidakpercayaan masyarakat terhadap pejabat pemerintah. Oleh karena itu, sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan publik, agar reaksi negatif masyarakat terhadap pemerintah dapat ditingkatkan, dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan muncul kembali tanpa dievaluasi secara negatif oleh masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Seorang anggota Polri dituntut untuk menentukan sikap yang tegas dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Apabila salah satu tidak tepat dalam menentukan atau mengambil sikap, maka tidak mustahil akan mendapat cercaan, hujatan, dan celaan dari masyarakat. Polri bukan hanya sekedar menjadi bagian dari kehidupan yang nyata dalam masyarakat sehingga Polri termasuk dalam unsur normatif. Polri yang tergolong salah satu penegak hukum memiliki tugas pelayanan masyarakat dalam bidang administrasi.

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi setiap kebutuhan warga pengguna layanan dengan baik agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan, memuaskan serta dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat (Rahmawati, 2014). Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, begitu juga halnya yang dialami oleh Satlantas Polres Dharmasraya.

Satlantas Polres Dharmasraya tentunya tidak lepas dari tanggung jawab dan tugas pokok dalam mengayomi, melayani, dan menegakkan hukum. Terlebih dalam pelayanan SIM, dalam melayani masyarakat yang melakukan administrasi pembuatan SIM baru atau Perpanjangan SIM juga sangat perlu diperhatikan. Namun dalam survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SIM yang diberikan, masyarakat masih merasa belum optimal.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Tjiptono & Chandra (2016) adalah “perasaan senang karena sudah terpenuhi hasrat hatinya”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Kepuasan berarti seberapa jauh penyedia atau penyelenggara jasa dalam hal ini adalah pemerintah atau unit pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga muncul lah kepuasan tersebut. Bisa di artikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan akhir dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2016).

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga Negara. Pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public (Haryatmoko, 2015).

### **Ketersediaan Informasi**

Kewajiban menyebarluaskan informasi publik semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Secara ringkas ini manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi proses administrasi, pengelolaan atau pengurusan negara menurut (Wibawa, 2011):

1. **Transparansi** : politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar actor berkurang; meskipun kemudian pertengkaran antar actor juga dapat lebih leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi
2. **Partisipasi** : tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan masyarakat baik pengusaha maupun konsumen atau warga biasa, pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan bernegosiasi juga menjadi lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai power yang lebih tinggi.

**Efisiensi** : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkaskan.

### **Konsep Fasilitas**

Menurut Subroto (2016) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Tjiptono & Chandra (2016) “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda- benda maupun uang. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang

Tjiptono & Chandra (2016), unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah :

- a. Pertimbangan /perencanaan spasial Aspek- aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual naupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan ruangan Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lainlain.
- c. Perlengkapan/perabotan Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi parapelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.
- d. Tata cahaya Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.
- e. Warna Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan.
- f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

### **Konsep Responsivitas**

Menurut Dwiyanto (2006) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

- a) Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

- b) Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne (2012) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya.

*Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. *Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

### **METODE PENELITIAN**

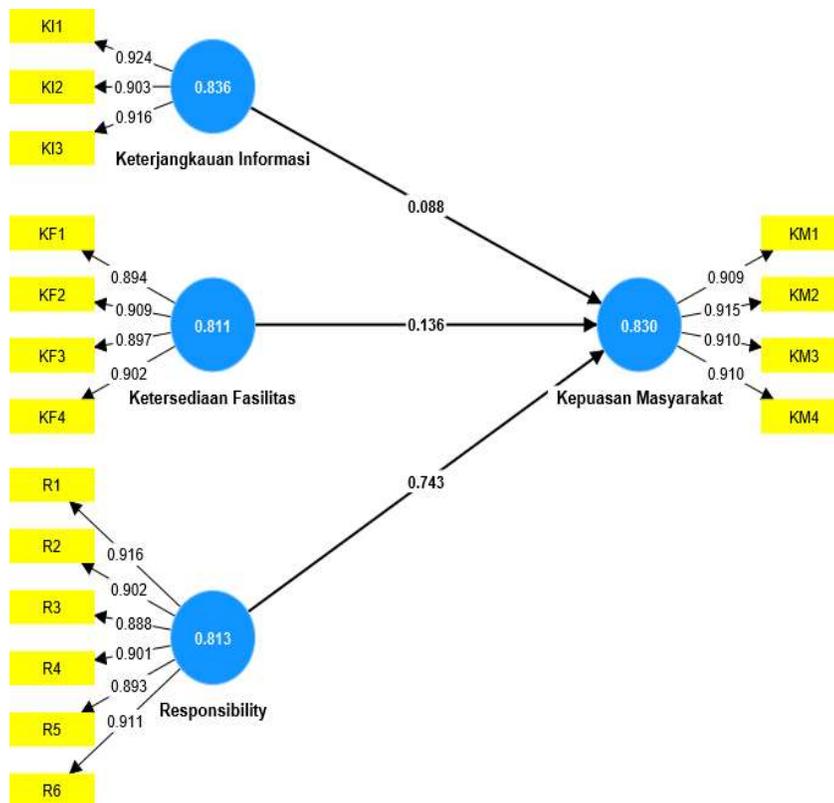
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Objek penelitian dalam penelitian ini pada kantor Satlantas Polres Dharmasraya. Data primer yang dipakai oleh peneliti dalam bentuk kuisioner disebar dengan mendatangi calon responden, melihat apakah calon memenuhi persyaratan sebagai calon responden, lalu menanyakan kesediaan untuk mengisi kuisioner. Berdasarkan jumlah populasi masyarakat yang merasakan pelayanan pada Polres Dharmasraya pada tahun 2021 yaitu berjumlah 9.125 orang. Sesuai dengan table Krejcie & Morganakan diambil sampel sebanyak 370 orang. Penelitian ini menggunakan analisis SEM-

PLS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengujian Outer Model

Pengujian Outer model digunakan untuk menguji validitas dan realibilitas dari indicator/itempernyataan yang digunakan. Beberapa tahapan yang dilakukan adalah:



**Gambar 1. Diagram Path**

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2022

Berdasarkan pada gambar 1 diatas, merupakan diagram path setelah eliminasi dimana pada diagram semua variabel sudah valid karena nilai loading faktornya sudah diatas 0,5. Sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

**a. Uji Convergent Validity**

Dalam pendekatan SEM-PLS, sebuah pengukuran telah memenuhi validitas konvergen apabila telah memenuhi syarat yaitu memiliki loading faktor  $> 0,7$ . Namun menurut Iman Ghazali (2015), loading factor dengan nilai 0,5-0,6 sudah layak digunakan. Pada penelitian menggunakan nilai loading factor  $>0,7$  karena batas ambang terendah dari outer loading pada penelitian ini sudah diatas 0,7.

**Tabel 1. Loading Outer Loading**

	<b>Outer loadings</b>
KF1 <- Ketersediaan Fasilitas	0.894
KF2 <- Ketersediaan Fasilitas	0.909
KF3 <- Ketersediaan Fasilitas	0.897
KF4 <- Ketersediaan Fasilitas	0.902
KI1 <- Keterjangkauan Informasi	0.924
KI2 <- Keterjangkauan Informasi	0.903
KI3 <- Keterjangkauan Informasi	0.916
KM1 <- Kepuasan Masyarakat	0.909
KM2 <- Kepuasan Masyarakat	0.915
KM3 <- Kepuasan Masyarakat	0.910
KM4 <- Kepuasan Masyarakat	0.910
R1 <- Responsibility	0.916
R2 <- Responsibility	0.902
R3 <- Responsibility	0.888
R4 <- Responsibility	0.901
R5 <- Responsibility	0.893
R6 <- Responsibility	0.911

Sumber: hasil output smartpls, 2022

Nilai loading faktor yang terlihat pada tabel terlihat bahwa semua indikator mempunyai faktor loading lebih besar dari 0,7. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua indikator sudah dinyatakan valid dan diperbolehkan untuk melanjutkan ke uji berikutnya.

## b. Uji Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan nilai validitas suatu variabel bila dibandingkan dengan variabel lainnya.

**Tabel 2. Discriminant Validity**

	Kepuasan Masyarakat	Keterjangkauan Informasi	Ketersediaan Fasilitas	Responsibility
KF1	0.794	0.814	0.894	0.829
KF2	0.827	0.839	0.909	0.857
KF3	0.811	0.785	0.897	0.839
KF4	0.867	0.828	0.902	0.871
KI1	0.808	0.924	0.808	0.803
KI2	0.784	0.903	0.827	0.805
KI3	0.799	0.916	0.853	0.831
KM1	0.909	0.756	0.809	0.845
KM2	0.915	0.806	0.841	0.865
KM3	0.910	0.811	0.843	0.887
KM4	0.910	0.802	0.847	0.861
R1	0.861	0.805	0.858	0.916
R2	0.848	0.824	0.877	0.902
R3	0.846	0.770	0.833	0.888
R4	0.841	0.827	0.846	0.901
R5	0.861	0.774	0.837	0.893
R6	0.879	0.811	0.854	0.911

Berdasarkan tabel, hasil uji Discriminant Validity yang dilihat hasilnya dari tabel Cross Loading telah menunjukkan hasil yang lebih tinggi dari indikator pembandingan lainnya. Ilustrasi dari tabel di atas diketahui untuk Indikator Ketersediaan Fasilitas untuk item pernyataan 1 (KF1) diketahui bahwa hasilnya 0.894 yang mana hasil tersebut lebih besar dari KF1 pada variabel Kepuasan Masyarakat (0.794), Keterjangkauan Informasi (0.814) dan Responsibilitas (0.829). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel telah memiliki nilai discriminant validity yang baik.

### 1. Uji AVE

Salah satu cara untuk melakukan pengukuran validitas diskriminan adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari average variance extracted (AVE) yang diperoleh melalui nilai korelasi antar variabel. Apabila nilai average variance extracted (AVE) variabel laten lebih besar dari 0,5 dari nilai korelasi dengan seluruh variabel laten lainnya maka dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Hasil nilai AVE dipaparkan pada Tabel berikut:

**Tabel 3. Nilai AVE**

	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0.830
Keterjangkauan Informasi	0.836
Ketersediaan Fasilitas	0.811
Responsibility	0.813

Sumber: hasil output smartpls, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai AVE dari keseluruhan variabel laten seluruh variabel lebih besar dari 0,5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel laten yang digunaka

## 2. Uji Composite Reliability dan Uji Cronbach Alpha

**Tabel 4. Construct Reliability dan Validity**

	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Composite reliability</b>
Kepuasan Masyarakat	0.932	0.951
Keterjangkauan Informasi	0.902	0.939
Ketersediaan Fasilitas	0.922	0.945
Responsibility	0.954	0.963

Sumber: hasil output smartpls, 2022

Pada hasil table uji composite reliability menunjukkan bahwa semua konstruk reliabel atau memiliki nilai composite reliability yang dapat diterima. Hal ini dikarenakan nilai composite reliability pada masing-masing konstruk telah lebih besar dari 0,7. Begitu juga dengan nilai Cronbach alpha, diketahui bahwa telah reliabel dikarenakan nilai Cronbach alpha telah memenuhi syarat  $>0,7$ .

### B. Uji Inner Model

#### 1. Uji R-Square

**Tabel 5. R-Square**

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
Kepuasan Masyarakat	0.907	0.906

Sumber: hasil output smartpls, 2022

Berdasarkan nilai R<sup>2</sup> yang tertera pada Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa Variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variable Ketersediaan Informasi, Ketersediaan Fasilitas dan Responsivitas sebesar 90,7% dan sisanya 9,3% dipengaruhi oleh variable diluar penelitian ini.

**2. Uji Q-Square**

**Tabel 6. Uji Q-Square**

	<b>Q<sup>2</sup>predic t</b>	<b>RMS E</b>	<b>MA E</b>
Kepuasan Masyarakat	0.903	0.314	0.199

Sumber: hasil output smartpls, 2022

Berdasarkan nilai Q<sup>2</sup> yang tertera pada Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa Q-square Kepuasan Masyarakat sebesar 0.903 yang artinya bahwa Hubungan Ketersediaan Informasi, Ketersediaan Fasilitas dan Responsivitas dalam memprediksi Kepuasan Masyarakat tergolong dalam kategori kuat, yang berarti menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance.

**3. Uji Hipotesa**

Berdasarkan uji hipotesa pada tabel dibawah ini keterjangkauan informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai p value nya 0,15 begitu juga dengan ketersediaan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai p value 0,10 terakhir responsibility juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai p value nya 0,00 artinya semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 7. Hasil Path Coefficient Model Jalur**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O-STDEV)/V)	P valu
Keterjangkauan Informasi -> Kepuasan Masyarakat	0.088	0.096	0.062	1.408	0.15
Ketersediaan Fasilitas -> Kepuasan Masyarakat	0.136	0.142	0.084	1.619	0.10
Responsibility -> Kepuasan Masyarakat	0.743	0.729	0.099	7.526	0.00

Sumber: hasil output smartpls, 2022

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan temuan yang ada pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Keterjangkauan Informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan SIM di Polres Dharmasraya. Dari hasil sebaran 370 kuesioner, diperoleh rata-rata capaian penilaian dari responden dalam kategori Cukup Baik.
2. Pengaruh Ketersediaan Informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SIM di Polres Dharmasraya. Dari hasil sebaran 370 kuesioner, untuk keseluruhan item pernyataan dikategorikan Cukup Baik.
3. Pengaruh Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan SIM di Polres Dharmasraya. Semakin tinggi Responsivitas yang diberikan oleh aparaturnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdillah, M. R. (2015). Pengaruh Karakteristik Dewan Komisaris Terhadap Pengungkapan Internet Financial Reporting (IFR). *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 53–70.
- Arikunto S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In Sage.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya*. Gaca Media.
- Kotler, P., Setiawan, I., & Kartajaya, H. (2016). *Marketing 4.0: Bergerak dari Traditional ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Marginingsih, R., & Eigis, P. Y. (2020). “Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala.
- Nelwan, S., Senduk, V., & Hamenda, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Minahasa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(9).
- Nitisemito, A. S. (2010). *Manajemen Personalia Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Keti)*. Ghalia Indonesia.
- Restu, Y. (2016). Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tasikmadu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
- Rindo, S., Rusmiwari, S., & Citra Larasati, D. (2017). Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor Pdam Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih. *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 69. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Sofianti, M. (2020). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Kabupaten Enrekang. 1–115.
- Subroto, S. (2016). Pengaruh Kreatifitas dan Fasilitas Praktik Pengukuran. *Business Dan Management*.
- Susanto, 2004, *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Pertama*. Lingga Jaya Bandung.
- Zulaikha dan Radityo, Dody. 2008. “*Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi: Sebuah Kajian Empirik dengan DeLone and MacLean Model*” *Jurnal MAKSI*.