Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer
Volume. 6 Nomor. 2 Juli 2026
E-ISSN :2827-7953; P-ISSN : 2827-8135, Hal 300-312
DOI: https://doi.org/10.55606/juisik.v6i2.2444
Tersedia: https://journal.sinov.id/index.php/juisik

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Polsek Palmerah

Sitriani Masu[1*], Rouli Doharma MS [2]
[1-2]Sistem Informasi, Institut Sosial dan Teknologi Widuri, Indonesia
Email: 22411016@istekwiduri.ac.id [1] , rouly.doharma@gmail.com [2]
**Penulis Korespondensi: 22411016@istekwiduri.ac.id*

Abstract. *Rapid technological advancements are driving improvements in the quality of public services, including in the police service sector. The Integrated Police Service Center (SPKT), as the frontline of service delivery, play a crucial role in providing fast, accurate, and transparent services to the public. This study aims to analyze the level of public satisfaction with SPKT services at the Palmerah Police Station in West Jakarta by apply the Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The research methods applied include observation, interviews, and the distribution of questionnaires to 50 respondents who have used SPKT services. The data obtained was then tested for validity and reliability to ensure the quality of the research instruments. The test results indicated that all questionnaire items were valid, with a calculated r value greater than the table r value (0.279), and reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.914 for the expectation variable and 0.929 for the satisfaction variable. Based on the results of the CSI method calculation, a value of 48.50% was obtained, which falls into the "dissatisfied" category. This result indicates that the services provided by the Palmerah Police Station's SPKT have not yet optimally met public expectations. Therefore, efforts are needed to improve service quality through the development of human resource competencies, the improvement of service facilities, and the utilization of technology to enhance the effectiveness and efficiency of services provided to the public.*

Keywords: *Customer Satisfaction Index; Integrated Police Service Center; Police Service; Public Satisfaction; Service Quality.*

Abstrak. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam sektor pelayanan kepolisian. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai garda terdepan pelayanan memiliki peranan krusial dalam memberikan layanan yang pesat, tepat, dan transparan teruntuk masyarakat. Penelitian ini berorientasi guna menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT di Polsek Palmerah Jakarta Barat dengan mengoperasikan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode penelitian yang diaplikasikan meliputi observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang pernah menggunakan layanan SPKT. Data yang diperoleh selanjutnya diuji mengoperasikan uji validitas dan reliabilitas supaya menjamin kualitas instrumen penelitian. Hasil pengujian mengindikasikan bahwasannya seluruh item kuesioner dikatakan valid dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,279), serta reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* senilai 0,914 untuk variabel harapan dan 0,929 untuk variabel kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan metode CSI, didapatkan nilai senilai 48,50% yang berposisi pada kategori "tidak puas". Hasil ini menandakan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Palmerah masih belum memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Oleh sebab itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan lewat pengembangan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pelayanan, serta pendayagunaan teknologi guna menumbuhkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Pelanggan; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Kepolisian; Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi saat ini maju pesat, sebagaimana dalam negeri ataupun lingkup dunia. Semua bidang mengoperasikan teknologi. Melihat perkembangannya, dari sudut pandang pelayanan publik, teknologi diperlukan. Penggunaannya terlebih bagi masyarakat perkotaan saat ini. Nantinya dapat diakses ke masyarakat pedesaan dan daerah terpencil lainnya di Indonesia (Sani, 2020).

Naskah Masuk: 10 Mei 2026; Revisi: 18 Mei 2026; Diterima: 23 Juni 2026; Terbit: 01 Juli 2026

Pelayanan publik berlandaskan UU Nomor 25 tahun 2009, tergolong aktivitas ataupun serangkaian proses guna rangka kelengkapan keperluan pelayanan selaras dengan peraturan perundang-undangan bagi masing rakyat beserta populasi atas barang, pelayanan ataupun jasa pengolahan yang disebarkan oleh pelaksana pelayanan publik. Pengertian itu menguasai indikasi bahwasannya pelayanan publik tergolong suatu deretan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan keperluan pokok tiap warga negara. (Rachmad, 2019)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) tergolong petugas kepolisian yang berwenang membagikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang memerlukan mencakup penerimaan semua wujud aduan beserta laporan publik, mengabdi masyarakat ketika perihal permohonan pertolongan tindak kepolisian, mengabdi beserta mendukung penyelesain konflik ataupun perkara ringan antar warga selaras ketetapan hukum yang beroperasi dan pedoman ataupun regulasi pada organisasi polri. (Pongtuluran et al., 2021)

Polisi Sektor Palmerah Jakarta Barat tergolong satu diantara organisasi pemerintah yang mengaplikasikan pelayanan publik dengan tujuan guna menyelesaikan bermacam masalah dan bahaya yang terdapat di masyarakat sekitar. Pelaporan beserta aduan bervariasi kasus yang timbul di lingkungan terdekat tergolong satu diantara wujud pertanggungjawaban yang wajib diterapkan dan dituntaskan dengan optimal oleh Polisi Sektor Palmerah. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Polsek Palmerah perlu membagikan jasa yang optimal, objektif, dan transparan kepada khalayak yang datang untuk melapor. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah metode yang bisa diaplikasikan guna menilai dan mengevaluasi level kepuasan masyarakat atas jasa yang disediakan oleh petugas SPKT. Penilaian tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa indikator pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas, kenyamanan ruang pelayanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung bagi masyarakat (Winda Handyani, 2020).

Dalam stud ini, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dioperasikan sebab sanggup mengukur level kepuasan masyarakat dengan merinci berlandaskan sejumlah indikator pelayanan yang dinilai oleh responden(Sani et al., 2021). Metode ini bekerja dengan memberikan bobot pada setiap atribut pelayanan yang kemudian diolah untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat. Demikian, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) bisa diaplikasikan sebagai salah satu pendekatan yang efektif guna mengerti tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan SPKT di Polsek Palmerah berdasarkan kriteria pelayanan yang telah ditetapkan (Devani et al., 2016).

Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Palmerah menjadikan satu diantara alternatif guna menumbuhkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada publik. Studi ini diperkirakan sanggup menyebar pengertian yang bertambah meluas terkait berbagai langkah yang bisa diaplikasikan guna membasmi munculnya masalah, seperti keterbatasan jumlah petugas pelayanan, kondisi ruang pelayanan yang sempit dan kurang nyaman, serta terbatasnya fasilitas pendukung bagi masyarakat pelapor. Melalui penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus rekomendasi dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan SPKT di Polsek Palmerah maupun di instansi kepolisian lainnya yang memiliki permasalahan serupa.

Sebagai hasilnya studi ini berusaha menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Polsek Palmerah bersama mengoperasikan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna menjumlah tingkat kepuasan publik berlandaskan beberapa atribut terkhusus.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik tergolong aktivitas ataupun deretan tindakan yang diaplikasikan untuk itu. Pemenuhan kebutuhan pelayanan selaras bersama peraturan perundang-undangan teruntuk tiap penduduk maupun warga negara yang memperoleh jasa, barang beserta pelayanan administratif yang disiapkan oleh pelaksana pelayanan publik. Maknanya yakni pelayanan yang diinginkan publik dari penyelenggara, pada perihal ini pemerintah (Jasin et al., 2025). Demikian, tugas pelayanan publik diprediksikan bisa membagikan besarnya pengaruh atas perluasan instansi tersebut dan tercapainya tujuan yang diinginkan. mutu pelayanan dimaksud. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang dimaksud menguasai standar penilaian (Is'aad & Faturahman, 2024) .

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) tergolong komponen pertama pada pelayanan kepolisian teruntuk publik dari instansi pemerintah pada perihal ini berkenaan bidang ketertiban juga keamanan masyarakat. Tiap masyarakat yang menginginkan pelayanan kepolisian mendatangi kantor polisi petugas frontline saat pengoperasian perannya mengabdi masyarakat yakni fungsi SPKT. Berujung SPKT tergolong tonggak terdepan dan Etalase baik ataupun buruknya pelayanan sebuah instansi (Prasetiyo, 2024).

Kepuasan masyarakat muncul karena layanan yang diberikan, entah itu oleh sebuah lembaga atau orang pribadi. Kepuasan itu menunjukkan tanggapan masyarakat terhadap kerja organisasi publik, di mana cara orang merasa tentang kualitas pelayanan menjadi hal terpenting (Sani, 2024).Kepuasan masyarakat sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang

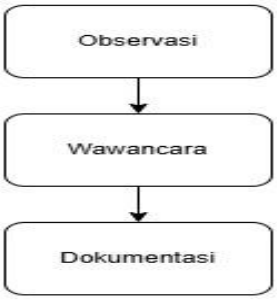
mereka terima. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah menguasai penanggung jawab guna lanjut membangun mutu pelayanan bagi publik. Pelayanan publik yang tidak baik akan membuat citra pemerintah di mata masyarakat menjadi jelek (Hamdani, n.d.).

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah cara penting untuk menilai kualitas layanan aplikasi transportasi umum dan menemukan bagian yang perlu diperbaiki dengan memberikan nilai numerik terstandarisasi dalam skala 0 hingga 100. Cara ini memberikan kemampuan untuk menganalisis kepuasan pengguna secara menyeluruh dan teratur melalui pendekatan kuantitatif yang terpadu untuk memungkinkan perbandingan objektif dan analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna (Ramadhani et al., 2026).

Studi ini mengoperasikan uji validitas serta uji reliabilitas saat memproses data. Uji validitas dan uji reliabilitas diaplikasikan bersama tujuan supaya kuesioner menjadikan lebih maksimal saat mengukur keinginan konsep. mengeluarkan kevalidan hasil beserta reliabel. Uji validitas dalam tahap analisis data bertujuan supaya validitas data dapat dipertanggungjawabkan. instrumen penelitian bisa dipahami. Berujung instrumen bisa diaplikasikan menghitung perihal yang selayaknya telah diukur. Sementara instrumen itu reliabel apabila Instrumen penelitian bisa diaplikasikan gun menjumlah objek yang sama dan mengeluarkan kesamaan data (Afifah Aulia Zayrin et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan penelitian pada studi ini yakni:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Observasi

Mengamati secara langsung alur proses yang sedang berlangsung pada SPKT Polsek Palmerah JAKARTA, memperoleh informasi dan menulis beberapa perihal krusial yang berkesinambungan terkait judul. Lengkap dan akurat.

Wawancara

Kedua kegiatan wawancara dilakukan terhadap Kepala Sentra Pelayanan (SPKT) Polsek Palmerah JAKARTA serta pemangku kepentingan yang terlibat dalam kegiatan penelitian : Dokumentasi, Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumen SPKT Polsek Palmerah JAKARTA yang berkaitan dengan penelitian.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) tergolong teknik dalam menjumlah nilai seberapa puasnya seseorang yang menggunakan produk ataupun jasa yang diberikan, dengan memberikan penilaian kinerja pada atribut yang akan dihitung dibantu dengan pengukuran pada atribut skala likert likert (Putra & Sumiari, n.d.).

Konsep Utama dari metode ini yakni guna mengerti level kepuasan pengguna dengan meluas bersamaan mengamati level kepentingan dari beberapa atribut jasa ataupun produk (Siyamto, 2017).

Ukuran tingkat kepuasan pelanggan divalidasi pada skala 1 (Satu) - 5 (Lima) yang bermakna:

0.00-0.19 = Sangat Tidak Puas

0.20-0.39 = Tidak Puas

0.40-0.59 = Netral

0.60-0.79 = Puas

0.80-1.00 = Sangat Puas

(Amelia et al., 2025)

Rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$C = \frac{T\ X\ 100\ \%}{TY} \quad \text{.....(i)}$$

Nilai 5 tergolong nilai maksimum yang dioperasikan atas skala pengukuran. Nilai maksimum CSI adalah 100% nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengidentifikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan *Customer Satisfaction Index* CSI merupakan analisis kuantitatif berupa beberapa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna (Siagian et al., 2025). CSI dibutuhkan guna mengerti level kepuasan pengguna keseluruhan caranya mengamati level kepentingan atas beberapa atribut jasa maupun produk. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (1) ditambahkan berujung memperoleh Y sehingga hasil dikali 1 dengan P pada kolom skor (5) ditambahkan dan didapatkan T. IKP dihasilkan dari perhitungan (T/5Y) X 100%. Nilai 5 (Pada 5Y) yakni nilai maksimum yang diaplikasikan pada skala

pengukuran. Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% ataupun lebih rendah mengindikasikan kurang memuaskan kinerja. Nilai IKP 80% ataupun lebih tinggi mengidentifikasikan pengguna merasa puas atas kinerja pelayanan. Nilai CSI pada studi ini dipisah jadi 5 kategori berawal dari tidak puas ke puas (Asrul Sani, 2020). Adapun 5 kategori itu skala *Customer Satisfaction Index* CSI

Tabel 1. Skala *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai *Index*	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - < 80%	Puas
3	51% - < 65%	Netral
4	35% - < 50%	Tidak Puas
5	0% - < 34%	Sangat Tidak Puas

Uji Validitas

Validitas tergolong sebuah ukuran yang menerangkan benarkah sebuah instrumen ukur sungguh bisa mengukur apa yang ingin diukur. Semakin besar validitas dari instrumen, bertambah efektif alat itu guna mengukur suatu data. Melakukan pengujian validitas ini termat krusial supaya pertanyaan yang diusulkan tidak mengeluarkan data tak normal dari deskripsi variabel yang diartikan (Amanda et al., 2019). Metode korelasi yang dioperasikan yakni korelasi Pearson dengan rumus mencakup :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum_{i=1}^{n} XY) - (\sum_{i=1}^{n} X)(\sum_{i=1}^{n} Y)}{\sqrt{\left[n\sum_{i=1}^{n} X^2 - (\sum_{i=1}^{n} X)^2\right]\left[n\sum_{i=1}^{n} Y^2 - (\sum_{i=1}^{n} Y)^2\right]}} \quad \text{(ii)}$$

Keterangan :

r_{hitung} = koefisien korelasi

X = skor tiap-tiap item pertanyaan

Y = skor total

N = jumlah responden

Nilai korelasi untuk masing-masing item pertanyaan tersebut selanjutnya dibandingkan bersama nilai kritis yang didapat dari r_{tabel} yakni dengan menetapkan nilai $r_{\alpha,n-2}$ yang bernilai bisa diamati dari tabel r. Kriteria pengujian validitas yakni instrumen disahkan valid jikalau nilai korelasi (r_{hitung}) > r_{tabel} bersama tingkat signifikansi (α) ataupun 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas tergolong sebuah metode guna mengukur berapa jauh sebuah alat ukur (instrumen) bisa membagikan hasil yang stabil juga konsisten saat diaplikasikan terus menerus pada situasi yang serupa. Pada lingkup studi penelitian ataupun pengujian, reliabilitas berpacu pada keahliaan alat ukur gun amengeluarkan konsistensi data, aman dari kesalahan fatal. Satu diantara metode yang dioperasikan pada uji reliabilitas yakni metode *Cronbach's Alpha*,

fluktuasi reliabilitas kisaran diantara 0-1 bersama rumus mencakup (Situmorang & Purba, 2020).

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \quad \text{(iii)}$$

Keterangan :

r_x = reliabilitas yang dicari

n = banyaknya item pertanyaan

$\sum\sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

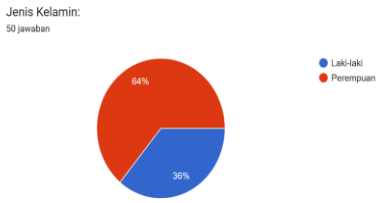
σ_t^2 = varians total

Umumnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang diaplikasikan lewat pertanyaan/pertanyaan yang dioperasikan. Uji reliabilitas dioperasikan dengan memperbandingkan nilai *Cronbach's Alpha* bersama tingkat signifikan yang diaplikasikan pada perihal ini ataupun Berujung dalam uji reliabilitas, instrumen dikatakan reliabel jikalau melengkapi kriteria mencakup: Jika nilai *Cronbach's Alpha*, maka instrumen dikatakan *reliabel*; Jika nilai *Cronbach's Alpha* <, maka instrumen dikatakan tidak *reliabel*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Data Responden

Kuesioner pada studi ini diperluaskan secara daring kepada masyarakat yang sudah mengurus surat kehilangan, membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maupun melakukan berbagai bentuk pelaporan lainnya di Polsek Palmerah. Sebanyak 50 responden telah berpartisipasi dan mengisi kuesioner tersebut secara lengkap.



Gambar 2. Data responden

Gambar diatas menunjukan bahwasannya 64% Responden perempuan dan 36% Responden laki-laki.

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pengujian Validitas dan Reliabilitas dilakukan sebagai langkah awal untuk memastikan kelayakan data sebelum diaplikasikan dalam analisis mengoperasikan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pada tahap ini, pengujian Validasi diaplikasikan bersama bantuan

perangkat lunak SPSS guna mengerti seberapa jauh setiap item pada kuesioner sanggup mengukur apa yang selayaknya diukur.

Uji Validitas Harapan Dan Kepuasan

Metode yang dioperasikan teruntuk uji validitas yakni mengaplikasikan analisis korelasi, yakni caranya menelusuri korelasi antara tiap-tiap item pertanyaan dari instrumen bersama skor segala item. Metode korelasi yang dioperasikan yakni korelasi Pearson mengaplikasikan rumus mencakup :

Hasil Uji Validasi Harapan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H16	46.9200	84.034	.592	.543	.909
H17	46.8400	86.260	.397	.389	.915
H18	46.9800	80.673	.733	.689	.904
H19	46.8400	79.933	.670	.581	.906
H20	47.0600	82.058	.604	.586	.908
H21	46.9600	82.080	.663	.573	.906
H22	47.0400	85.509	.466	.482	.913
H23	47.1800	80.518	.694	.600	.905
H24	47.1600	83.443	.611	.589	.908
H25	47.1000	82.092	.620	.564	.908
H26	47.2400	83.370	.616	.554	.908
H27	47.3000	82.010	.684	.615	.906
H28	47.2200	80.583	.698	.667	.905
H29	47.3200	85.038	.469	.557	.913
H30	47.2800	79.961	.686	.617	.905

Gambar 3. Item Total *Statistics* Harapan

Gambar tersebut menampilkan tabel Item-Total *Statistics* pada *output* SPSS untuk butir pertanyaan H1 sampai H15. *Corrected* Item-Total *Correlation*: korelasi di antara skor item dengan total skor skala (tanpa item tersebut). Nilai ini diaplikasikan guna menilai validitas, dengan kriteria valid jika > r tabel (0,279 untuk n=50).

Tabel 2. Hasil Uji Validasi Harapan

Harapan	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Keterangan
H1	0,592	0,279	Valid
H2	0,397	0,279	Valid
H3	0,733	0,279	Valid
H4	0,670	0,279	Valid
H5	0,604	0,279	Valid
H6	0,663	0,279	Valid
H7	0,466	0,279	Valid
H8	0,694	0,279	Valid
H9	0,611	0,279	Valid
H10	0,620	0,279	Valid
H11	0,616	0,279	Valid
H12	0,684	0,279	Valid
H13	0,698	0,279	Valid
H14	0,469	0,279	Valid
H15	0,686	0,279	Valid

Hasil Uji Validasi Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K01	46.2000	130.653	.688	.595	.924
K02	46.0800	133.259	.523	.445	.928
K03	46.3600	127.909	.744	.658	.922
K04	46.4400	126.864	.732	.612	.922
K05	46.5000	128.582	.652	.584	.925
K06	46.5000	128.459	.704	.588	.923
K07	46.6000	133.388	.527	.437	.928
K08	46.6200	125.873	.721	.640	.922
K09	46.7000	130.582	.659	.563	.924
K10	46.7600	131.288	.590	.480	.926
K11	46.8400	126.137	.721	.675	.922
K12	46.8800	127.822	.736	.672	.922
K13	46.7800	128.583	.669	.581	.924
K14	47.0800	132.973	.546	.532	.927
K15	47.1000	128.051	.644	.542	.925

Gambar 4. Item *Total Statistics* Kepuasan

Gambar tersebut menampilkan tabel *Item-Total Statistics* pada *output* SPSS untuk butir pertanyaan K01 sampai K15. *Corrected Item-Total Correlation*: korelasi di antara skor item bersama total skor skala (tanpa item tersebut). Nilai ini menjadi acuan uji validitas, di mana item dianggap valid jika nilainya melebihi dari r tabel (0,279 untuk n=50).

Tabel 3. Hasil Uji Validasi Kuesioner Kepuasan

Kepuasan	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Keterangan
K1	0,688	0,279	Valid
K2	0,523	0,279	Valid
K3	0,744	0,279	Valid
K4	0,732	0,279	Valid
K5	0,652	0,279	Valid
K6	0,704	0,279	Valid
K7	0,527	0,279	Valid
K8	0,721	0,279	Valid
K9	0,659	0,279	Valid
K10	0,590	0,279	Valid
K11	0,721	0,279	Valid
K12	0,736	0,279	Valid
K13	0,669	0,279	Valid
K14	0,546	0,279	Valid
K15	0,644	0,279	Valid

Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.913	15

Gambar 5. *Output* Reliabilitas Harapan

Gambar diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas Harapan dari SPSS yang disajikan dalam tabel *Reliability Statistics*. Nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan yakni 0,914, sedangkan *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* yakni 0,913 bersama jumlah item sebanyak 15 butir pertanyaan.

Uji Reabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.929	15

Gambar 6. *Output* Reliabilitas Kepuasan

Gambar tersebut menampilkan hasil uji reliabilitas kepuasan dari SPSS yang disajikan pada tabel *Reliability Statistics*. Nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah 0,929, serupa nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items,* dengan jumlah item sebanyak 15 butir pertanyaan.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode Customer Satisfaction Index CSI dioperasikan guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan SPKT Polisi Sektor Polsek Palmerah. CSI dihitung dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (MIS), tingkat kepuasan (MSS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS) dari masing-masing atribut.

Perhitungan *Weight Factor* (WF)

WF_i = Kepentingan I / Total Kepentingan

Perhitungan *Weighted Score* (WS)

WS_i = WF_i x Kinerja_i

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI = Σ *Weighted Score*

Adapun yakni Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Tabel 4. Hasil Uji Metode CSI

NO	PERTANYAAN	MIS	MSS	WF	WS
1	Kecepatan petugas dalam menerima laporan/pengaduan.	2,75	2,53	0,070	0,18
2	Kejelasan prosedur dalam pelayanan laporan/pengaduan.	2,60	2,25	0,062	0,14
3	Kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan SPKT.	2,50	2,28	0,063	0,14
4	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan (Ruang tunggu, Kursi, AC, dan Toilet).	2,38	2,23	0,062	0,14
5	Ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai janji.	2,88	2,48	0,068	0,17
6	Ketersediaan informasi tentang tata cara pelayanan (papan informasi, brosur).	2,65	2,45	0,068	0,17
7	Kesopanan dan keramahan petugas SPKT.	2,45	2,53	0,070	0,18
8	Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan layanan.	2,50	2,18	0,060	0,13
9	Tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat.	2,48	2,25	0,062	0,14
10	Keamanan dan kenyamanan lingkungan Polsek saat mengurus layanan.	2,40	2,30	0,064	0,15
11	Kebersihan ruang pelayanan SPKT.	2,43	2,18	0,060	0,13
12	Ketersediaan tempat parkir bagi masyarakat.	2,35	2,60	0,072	0,19
13	Ketersediaan media penyampaian kritik dan saran (Kotak Saran).	2,60	2,75	0,076	0,21
14	Ketepatan jam operasional layanan SPKT.	2,73	2,58	0,071	0,18

15	Keadilan dan ketidak berpihakan petugas dalam melayani masyarakat.	2,68	2,63	0,073	0,19

Nilai Total dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

WT (*Weight Total*) : 2,425

CSI (*Customer Satisfaction Index*) : 48,50%

Berdasarkan hasil tabel diatas perhitungan yang sudah diaplikasikan mengoperasikan CSI bisa dipahami bahwasannya indeks kepuasan masyarakat atas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) senilai 48,50% kisaran skala 35% hingga 50%. Berlandaskan hasil yang diperoleh, secara keseluruhan masyarakat memberikan penilaian yang mengindikasikan bahwasannya pelayanan SPKT Polsek Palmerah belum memenuhi harapan masyarakat dan berada dalam tingkat kepuasan "Tidak Puas."

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berlandaskan hasil penelitian tentang level kepuasan publik atas mutu pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Palmerah, yang dikaji dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat bisa diinterpretasikan bahwasannya kualitas pelayanan secara umum berada dalam kategori cukup, namun belum mencapai tingkat kinerja yang optimal. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua alat penelitian memenuhi syarat yang dibutuhkan sebab nilai r dihitung cukup tinggi dari nilai r tabel yaitu 0,279, sehingga data tersebut dianggap valid dan bisa dianalisis lebih lanjut. Nilai CSI sebesar 48,50% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih termasuk dalam kategori tidak puas, yang menunjukkan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, butuh diaplikasikan perluasan mutu pelayanan secara teratur dengan memperkuat kemampuan sumber daya manusia, mengoptimalkan manajemen *antrian* berbasis teknologi, meningkatkan transparansi informasi layanan, serta melakukan evaluasi secara berkelanjutan sebagai bagian dari proses peningkatan mutu pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

Afifah Aulia Zayrin, Hayatun Nupus, Khalista Khansa Maizia, Siska Marsela, Rully Hidayatullah, & Harmonedi, H. (2025). Analisis instrumen penelitian pendidikan (Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian). *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora, 3*(2), 780–789. https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1070

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Partisipasi politik masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND, 8*(1), 179–188. https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019

Amelia, R., Haryanto, E. V., & Sianturi, N. E. (2025). Rancang bangun aplikasi penilaian kepuasan konsumen pada kinerja karyawan dengan metode CSI berbasis Android

(Studi kasus: Nagamart Houseware). *Prosiding SENADIMU, 2*(1), 420–434. https://senadimu.potensi-utama.org/index.php/home/article/view/522

Asrul Sani. (2020). Pengembangan model adopsi teknologi informasi terhadap. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer, 5*(2), 151–158. https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1055

Hanifah Is'aad, & Muhammad Reza Faturahman. (2024). Analisis beban administrasi pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam perspektif *New Public Service*. *Yustisi, 11*(1), 111–125. https://doi.org/10.32832/yustisi.v11i1.16196

Imam Zharkasi Rachmad, & Sapto Pramono. (2024). Analisis pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kota Mojokerto. *SMIA, 2*(1), 105–114. https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/8104

Jasin, M., Tahir, R., & Junaid, J. (2025). Analisis pemanfaatan Sistem Informasi Kelurahan Ponjalae (SIKEPO) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. *JADMENT: Journal of Administration and Development, 2*(2), 259–266. https://doi.org/10.62085/jadment.v2i2.33

Pongtuluran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT), 2*(1), 99–116. https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1230

Prasetiyo, B. (2024). Kualitas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Subang. 386–396. https://repository.unsub.ac.id/xmlui/handle/123456789/220

Putra, T., & Sumiari, N. K. (n.d.). Pengukuran *Customer Satisfaction Index* terhadap pelayanan di Century Gym. *Jurnal Sains dan Teknologi, 7*(1), 25–37. http://dx.doi.org/10.30700/jst.v7i1.131

Ramadhani, T., Putra, R., Permadi, A., & Ridwan, M. (2026). Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi GOBIS Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi, 10*(1). https://doi.org/10.36040/jati.v10i1.17096

Sani, A. (2020). Kepuasan pelanggan toko online yang dipengaruhi kualitas produk dan layanan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer, 5*(2), 291–296. https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614

Sani, A. (2024). *Penerapan metode K-means clustering pada perusahaan*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59104681/

Sani, A., Andrianingsih, A., & Pratama, A. (2021). Analisis interaksi mahasiswa terhadap jurnal kampus berbasis model *usability*, 189–197. https://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/progresif/article/view/1803

Siagian, R. A., Larosa, F. G. N., & Hasibuan, D. (2025). Analisis kepuasan layanan administrasi publik menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di kantor kepala desa. *MethoSISFO, 5*(1), 65–76. https://ejurnalnew.methodist.ac.id/index.php/methosisfo/article/view/4154

Situmorang, T. E., & Purba, D. (2020). Perancangan aplikasi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *KAKIFIKOM (Kumpulan Artikel Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer), 1*(2), 54–58. https://doi.org/10.54367/kakifikom.v1i2.638

Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 3*(1), 63–70. https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100

Winda Handyani. (2020). Kualitas pelayanan kepolisian terhadap pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Danau Panggang Resor Hulu Sungai Utara. 317–323. https://ejurnal.stiauntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/397/312