

## RINGKASAN

Pemerintah menerapkan *good governance* dalam rangka memberantas korupsi dan nepotisme. Penelitian ini dilaksanakan di Satlantas Kepolisian Resor Polres Tegal Kota. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan Satlantas Kepolisian Resor Tegal.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Satlantas Kepolisian Resor Tegal Kota yang berjumlah 249.905. Perhitungan sampel menggunakan slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan *margin of error sample* sebesar 10% sehingga diperoleh 399 orang yang digunakan sebagai sampel penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Kendall's Tau-c*, koefisien Konkordansi Kendall W dan regresi ordinal.

Hasil penelitian menemukan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan nilai *chi-square* hitung lebih besar dari *chi square* tabel dan signifikansinya lebih kecil dari 0,10. Serta terdapat pengaruh yang positif signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai *chi-square* hitung lebih besar daripada *chi-square* tabel yaitu  $380,896 > 11,070$  dengan nilai signifikansi menunjukkan  $0,000 < 0,10$ . Implikasi yang diperoleh pada penelitian ini yaitu Satlantas Polres Tegal Kota diharapkan terus melakukan pengawasan dengan memantau pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat, Satlantas Polres Tegal Kota diharapkan meletakkan informasi pelayanan di tempat yang strategis, dan pelayanan Satlantas Polres Tegal Kota harus ditingkatkan dan tidak menurunkan kualitasnya baik secara fisik dan non fisik.

**Kata Kunci:** bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, teori *Servqual*

## SUMMARY

*The government implements good governance in order to eradicate corruption and nepotism. This research was conducted at the Satlantas Police, Tegal City Police Resort. The purpose of this study was to analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on community satisfaction with the quality of services provided by the Tegal Police Traffic Police.*

*This research uses quantitative methods. The population of this study were 249,905 users of the Tegal City Police Traffic Police service. The sample calculation uses Slovin with a confidence level of 90% and a sample margin of error of 10% in order to obtain 399 people who are used as the research sample. Data analysis in this study used Kendall's Tau-c correlation, Kendall W concordance coefficient and ordinal regression.*

*The results of the study found that partially there was a significant positive effect between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on community satisfaction. It is shown that the calculated chi-square value is greater than the chi-square table and the significance is less than 0.10. And there is a significant positive effect between physical evidence, reliability, comprehension, assurance and empathy simultaneously on community satisfaction because the calculated chi-square value is greater than the chi-square table, namely  $380.896 > 11.070$  with a significance value of  $0.000 < 0.10$ . The implication obtained in this research is that the Tegal City Police Traffic Unit is expected to continue to supervise by monitoring the services provided by officers to the community, the Tegal City Police Traffic Unit is expected to put service information in a strategic place, and the Tegal City Police Traffic Unit services must be improved and not reduce the quality either. physically and non physically.*

*Keywords: physical evidence, reliability, comprehension, assurance, empathy, community satisfaction, service quality, Servqual theory*