

PENGARUH REGULASI DIRI PERSONEL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI SATUAN SPKT POLDA ACEH

SKRIPSI

Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi
Sebagai Syarat Memperoleh
Derajat S-1 Psikologi



Oleh:

ABDUL HAYAT
1909110091

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH REGULASI DIRI PERSONEL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI SATUAN SPKT POLDA ACEH**

Diajukan Oleh:

Oleh:

ABDUL HAYAT

1909110091

Telah Disetujui Oleh:

**Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Aceh**

12 Agustus 2022

Pembimbing I



(Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si)

Pembimbing II



(Sukri Karim, M.Si)

PENGESAHAN

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

28 08 2022

MENGESAHKAN
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan,

(Barmanawi, S.Ag., M.Si)

Dewan Penguji

1. Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si
2. Imam Abdillah Lukman, S.Psi., M.Si
3. Rizka Dara Vonna, M.Psi., Psikolog
4. Sukri Karim, S.Psi., M.Si

Tanda Tangan






PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Hayat

NPM : 1909110091

Fakultas : Psikologi

Menyatakan skripsi yang saya susun dengan judul “**Pengaruh Regulasi Diri Personel Terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh**” ini, secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya sanggup menerima segala sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Banda Aceh, 05 Agustus 2023
Yang Menyatakan,



Abdul Hayat
Abdul Hayat
1909110091

MOTTO

" Shalatlal ah agar hatimu tenang, istighfarlah agar kecewamu hilang dan berdoalah agar bahagiamu segera datang."

PERSEMBAHAN



"Dan kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada kedua orang tua ibu bapaknya, ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun.

Bersyukurlah kepada-ku dan kepada dua orang ibu bapakmu, hanya kepada-kulah kembalimu"

(Q.S. Lukman: 14)

Alhamdulillah... akhirnya tercapai juga sebuah perjalanan panjang dan penuh tantangan berhasil ku tempuh berawal dari suka dan duka menunduk meski terbentur mengelak mesti terjatuh, pahit dan getirnya perjalanan studiku, seakan menghilang dan meninggalkan perasaan bahagia atas keberhasilanku.

Keluarga Tercinta

Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang Ayah dan Ibu setulus hatimu bunda, searif arahanmu ayah. Doamu hadirkan keridhaan untukku, petunjukmu tuntunkan jalanku, dekapmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu, dan sebaith doa telah merangkul diriku menuju hari yang cerah. Kini studiku telah selesai dan kupersembahkan karya kecilku ini untuk yang termulia ayahanda Sunari dan Hamida.. Ananda ucapkan terimakasih tiada terhingga atas perjuangan dan dukungan kalian kepadaku. Ananda akan berusaha membahagiakan kalian dengan kesuksesanku.

Terima kasih juga untuk kakak dan adikku. Terima kasih telah mensupport dengan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga doa dan segala hal yang terbaik kalian berikan akan mengiringku menjadi orang lebih baik

Teman-Teman

Terima kasih teman seperjuangan. Mulai dari semester awal kita bergerak bersama, saling memberikan motivasi, nasehat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat dan termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih kepada semua teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu kalian telah memberikan banyak hal yang tak terlupakan bagiku...

Dosen Pembimbing

Kepada Ibu Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si dan Bapak Sukri Karim S.Psi, M.si. selaku pembimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tanpa dukungan moral dan ilmu, serta kesabaranmu dalam membimbing saya, karya ini tidak mungkin rampung. Terima kasih...

ABDUL HAYAT

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Regulasi Diri Personel Terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh**”. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kehadiran Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sekalian. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat memenuhi beban studi yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh.

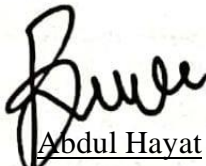
Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, inspirasi dan semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang istimewa kepada yang terhormat Ayahanda, Ibunda dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat baik moril maupun materil dalam penelitian skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Barmawi, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Sukri Karim, S.Psi., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh sekaligus pembimbing II yang telah membantu proses pelaksanaan penelitian ini dengan meluang waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti hingga selesai.

3. Ibu Nur Hasmalawati, S.Psi., M.Si selaku Ketua Prodi Psikologi sekaligus pembimbing I yang telah membantu proses pelaksanaan penelitian ini dengan meluang waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti hingga selesai.
4. Dosen beserta Staf pengajar Fakultas Psikologi yang telah membagi ilmu dan membekali dalam berbagai ilmu pengetahuan baik agama, umum maupun khusus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Pimpinan SPTK Polda Aceh dan seluruh anggotanya yang telah mengizinkan peneliti untuk menjadikan instansi sebagai objek penelitian dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua, pencapaian ini adalah persembahan istimewa untuk ayah dan ibu. Tanpa inspirasi, dorongan dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, mungkin saya tidak bisa mencapai semua ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta, rekan-rekan seperjuangan leting 2019. Terima kasih atas segala dukungan dan semangat, sehingga karya sederhana ini selesai.

Peneliti menyadari terlalu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini. Maka oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kebaikan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, peneliti serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Banda Aceh, 05 Agustus 2023
Peneliti,



Abdul Hayat
1909110091

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Keaslian Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	17
4. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	21
B. Regulasi Diri	24
1. Pengertian Regulasi Diri	24
2. Faktor-faktor yang Regulasi Diri.....	26
3. Aspek-aspek Regulasi Diri.....	32
4. Indikator-indikator Regulasi Diri	36
C. Pengaruh Regulasi Diri terhadap Kualitas Pelayanan	41
D. Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	44
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Metode Pengumpulan Data	45
E. Uji Instrumen	47
F. Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian	51
B. Persiapan Penelitian	55
1. Pengurusan Surat Izin Penelitian	55
2. Penyusunan Alat Ukur	55
C. Pelaksanaan Penelitian	57
D. Uji Instrumen Penelitian	57
E. Hasil Penelitian	62
F. Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Bobot Penilaian Pernyataan <i>Favorabel</i> dan <i>Unfavorabel</i>	45
2. Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan.....	46
3. Tabel 3. <i>Blue Print</i> Skala Regulasi Diri	47
4. Tabel 4. Hasil Diskriminasi Aitem Skala Regulasi Diri Setelah Uji Coba	57
5. Tabel 5. Skala Regulasi Diri Setelah Aitem Tidak Layak Pakai Dibuang.....	58
6. Tabel 6. Hasil Diskriminasi Aitem Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	58
7. Tabel 7. Skala Kualitas Pelayanan Setelah Aitem Tidak Layak Pakai Dibuang.....	59
8. Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	60
9. Tabel 9. Deskripsi Statistik Data Penelitian	62
10. Tabel 10. Kategorisasi Skala Regulasi Diri dan Kualitas Pelayanan Personel.....	63
11. Tabel 11. Persentase Regulasi Diri dan Kualitas Pelayanan Personel.....	64
12. Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	65
13. Tabel 13. Hasil Uji Linearitas	66
14. Tabel 14. <i>Correlations</i>	67
15. Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	68

DAFTAR GAMBAR

1. Grafik *e-survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Polda Aceh 4
2. Struktur Organisasi SPKT Polda Aceh..... 54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Skala Penelitian	79
2. Tabulasi Data Uji Coba Skala Regulasi Diri	85
3. Reliabilitas Skala Regulasi Diri	87
4. Tabulasi Data Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan	89
5. Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan.....	91
6. Tabulasi Data Penelitian	93
7. Hasil Deskripsi Statistik	97
8. Hasil Uji Normalitas	99
9. Hasil Uji Linearitas	100
10. Hasil Analisis Regresi.....	101
11. SK Pembimbing	102
12. Surat Permohonan Izin Penelitian	103
13. Surat Keterangan Penelitian dari SPKT Polda Aceh	104
14. Biodata Penulis.....	105

PENGARUH REGULASI DIRI PERSONEL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SATUAN SPKT POLDA ACEH

Abdul Hayat

Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh
Abdulhayat604@gmail.com

ABSTRAK

SPKT sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat dengan berbagai karakter dan jenis pelayanan yang dibutuhkan tentunya menuntut personel untuk mengembangkan pengetahuan produk layanan atau pendekatan emosional. Kondisi ini menuntut personel untuk memiliki regulasi diri yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 48 personel di satuan SPKT Polda Aceh dari jumlah total populasi. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling* jenuh. Data dikumpulkan melalui distribusi skala kepada sampel dan diukur dengan skala *Likert*. Analisis data dilakukan melalui uji regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh, dimana nilai signifikan p diperoleh sebesar 0,000 maka $p < 0,05$ maka H_a diterima. Regulasi diri personel berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dilihat dari nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,915. Sumbangan yang diberikan regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan sebesar 83,7%, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi, semakin tinggi regulasi diri personel, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang berikan personel di satuan SPKT Polda Aceh

***Kata Kunci:* Regulasi Diri, Kualitas Pelayanan, Personel SPKT**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat membutuhkan keamanan dan kenyamanan terutama dalam menghadapi tindakan kejahatan yang dapat merugikan. Salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam menjaga keamanan masyarakat dengan kondisi lingkungan yang aman, nyaman, dan terlindungi adalah instansi kepolisian (Bosko & Mael, 2021). Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, berfungsi sebagai badan eksekutif pemerintah dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dalam lingkungan yang kondusif, penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat agar terpeliharanya keamanan dalam negeri dengan menjunjung tinggi hak asai manusia (Albasith & Fanida, 2016).

Jajaran organisasi kepolisian terdiri dari pusat dibawah Mabes Polri, pada tingkat provinsi di bawah kepolisian daerah yaitu Polda, pada kepolisian tingkat Kabupaten/Kota atau Resor yaitu Polres, dan pada tingkat kecamatan atau sektor yaitu Polsek. Salah satu jajaran kepolisian Polda Aceh bertugas menjaga Kamtibmas wilayah Provinsi Aceh (Danendra, 2012). Unit yang menjadi bagian terdepan dalam pelayanan di seluruh jajaran instansi kepolisian adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

SPKT Polda Aceh berada di bawah pimpinan kepala SPKT yang berada di bawah koordinasi dan arahan roops Kapolda Aceh. Sementara pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah kendali Waka Polda Aceh. Tugas utama SPKT dalam

memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat mengenai penerimaan dan penanganan pengaduan, memberi bantuan dan pelayanan mengenai surat keterangan, serta memberi informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas (Polda Aceh, 2022).

Tugas pokok SPKT berdasarkan PERKAB Nomor KEP/ 22 / IX / 2010 memberikan pelayanan membuat Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Pengurusan SIM dan STNK. Selanjutnya, melakukan koordinasi dan pertolongan mengenai TKP berupa penanganan, penindakan pertama, pengolahan, turjawali dan pengamanan (Kamoda, 2020).

Satuan SPKT merupakan unit kepolisian yang menjadi garda terdepan kepolisian untuk menerima laporan masyarakat yang menjadi korban kriminal (Bosko & Mael, 2021). Hal ini menunjukkan SPKT menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan dengan cara berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi standar penting dalam penilaian kinerja personel. Kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik serta sifat dari produk atau layanan jasa yang memengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan dalam memenuhi kebutuhan secara eksplisit atau implisit (Nasution, 2004). Kualitas pelayanan publik dinilai berkualitas jika memenuhi aspek pelayanan yang terdapat pada KEMENPAN Nomor 81 Tahun 1993, yaitu prosedur yang sederhana, jelas

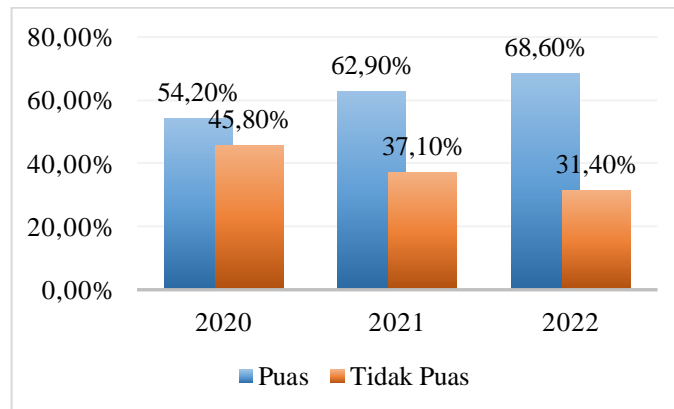
dan pasti, keterbukaan (akuntabel), efisien, ekonomis, adil, *timeless*, fasilitas fisik yang memadai, kompetensi dan sikap pegawai (Albasith & Fanida, 2016).

Seiring dengan perkembangan era globalisasi dan transparansi menjadi peluang masyarakat untuk memantau kinerja Polri. SPKT sebagai pelayanan publik dituntut untuk lebih *responsive* terhadap kepentingan publik, di mana segala bentuk pelayanan terpantau secara transparan sesuai dengan kebijakan, prosedur, dan menghindari perilaku yang menyimpang (Kamoda, 2020). Proses pembuatan surat tidak membutuhkan waktu yang lama, namun proses pendataan laporan harus dibuat secara rinci dan sesuai standar manajemen data yang teratur dan menyeluruh. Pemerintah berusaha meningkatkan pelayanan yang lebih baik, namun masih ada pelayanan publik yang dilaksanakan kepolisian mengalami banyak kekurangan (Albasith & Fanida, 2016).

Polri perlu menunjukkan sikap transparansi walaupun diikuti dengan kritik masyarakat terhadap efektifitas kerja beberapa oknum Polri yang tidak mencerminkan jati dirinya sebagai personel organisasi. Masyarakat mengeluhkan pelayanan di SPKT yang berbelit-belit, lambat, dan ketidakpastian yang melelahkan. Polri perlu melakukan pembenahan diri dalam meningkatkan pelayanan publik agar memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Sadat, 2018).

Kualitas pelayanan di Polda Aceh menerima berbagai kritikan dari masyarakat, di mana masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh satuan SPKT. Data *e-survey* menunjukkan masih ada masyarakat

yang kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hasil survei pada tahun 2020-2022 dapat dilihat pada tabel berikut:



Gambar 1. Grafik *e-survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Pold Aceh

Berdasarkan gambar di atas, sejauh ini masih ada masyarakat yang pernah menerima layanan kurang puas. Namun pendataan dari *e-survey* tidak menggambarkan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan, karena tidak ada indikator pasti yang mengukur kualitas layanan yang diberikan personel.

Masyarakat tidak puas dengan pelayanan personel bukan dari segi prosedur pelaksanaannya, melainkan sikap personel yang bertugas melayani pengaduan masyarakat menunjukkan sikap yang acuh dan apatis, tidak menunjukkan rasa empati, adanya ketidakadilan dalam pelayanan, serta tidak profesional dalam memproses penyelesaian perkara yang cukup berbelit-belit. Hal ini didukung oleh salah satu personel SPLT Pold Aceh yang berinisial AP (28 tahun) dalam wawancaranya pada tanggal 12 Desember 2022 sebagai berikut:

“Ada beberapa oknum di satuan pelayanan SPKT ini yang mungkin kurang berkompeten, keterbatasan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang puas atau kecewa terhadap layanan yang didapatkan. Beberapa contoh sikap seperti cuek, tidak bisa mengekspresikan wajah yang baik, kurang dalam berinteraksi, kurang dalam wawasan. Ada oknum yang tidak paham mengenai prosedur pelayanan dan mengarahkan masyarakat ke rekannya. Sebagai rekan kerja kita sering memberikan teguran dan masukan sebagai bahan pembelajaran,

dan ada juga oknum yang menerima teguran tetapi tidak melaksanakan. Bisa dikatakan masuk kuping kanan keluar kuping kiri. Tapi kalau oknum yang kita dapatin oknum yang kurang berkompeten adalah senior, jadinya saya tidak berani untuk memberikan teguran terhadap senior tersebut. Sanksi bisa berupa peringatan dari pimpinan satuan, tindakan disiplin atau pemindahan tugas, dilihat lagi dari evaluasi atau pendalaman personel.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ada beberapa oknum Polri di SPKT Polda Aceh yang menunjukkan sikap dan kompetensi yang rendah ketika melayani masyarakat yang melakukan pengaduan, sehingga menyebabkan masyarakat tidak puas dengan kinerja Polri. Oknum tersebut bersikap apatis dan tidak kompeten karena kurangnya wawasan mengenai kasus, sehingga kesulitan dalam merencanakan strategi penyelesaian masalah. Daya tanggap yang ditunjukkan personel juga apatis dan tidak adanya kepastian dalam penyelesaian kasus, prosedur yang lumayan rumit. Ada juga oknum yang tidak mampu bekerja profesional yaitu mengontrol diri untuk memisahkan urusan pribadi dengan urusan pekerjaan. Selanjutnya, oknum ini juga tidak memiliki keinginan untuk mengevaluasi dirinya dan mencoba bersikap profesional untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepolisian perlu mengerahkan usahanya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka membangun kepercayaan publik. Masyarakat menuntut Polri untuk terus mengembangkan kemampuan profesional dan reformasi birokrasi dalam proses penyidikan dengan menerapkan prinsip “cepat, tepat, transparan, dan akuntabel”. Masyarakat mencari keadilan dengan cara mengetahui setiap perkembangan laporan atau pengaduan yang disampaikan kepada Polri (Sadat, 2018).

Personel Polri perlu mengelola dirinya agar dapat menjalankan perannya dengan baik sebagai personel (Pongtuluran, Mengga, & Ronal, 2021). Proses pengelolaan diri dikenal dengan *self-regulation* atau regulasi diri. Menurut Ghufron dan Rosnawita (2016) regulasi diri adalah upaya yang dilakukan individu untuk mengatur diri dalam suatu aktivitas disertai metakognisi, yaitu merencanakan, mengorganisasi, mengukur dan menginstruksikan diri dalam berperilaku.

Regulasi diri dapat mempengaruhi emosi, perilaku dan pengalaman individu dapat ditingkatkan, dikurangi, atau dihambat dalam ekspresinya. Regulasi diri dapat menciptakan emosi positif, pikiran, dan tindakan berdasarkan pengalaman individu yang perlu ditingkatkan dengan mengevaluasi kelemahannya dengan merencanakan, mengadaptasikannya, dan memodifikasinya secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Yunis & Rahardjo, 2011).

Ketika individu mengalami kendala perlu dilakukan pengontrolan diri, monitoring diri, dan evaluasi diri terhadap apa yang menjadi kelemahannya. Proses dalam menciptakan regulasi yang baik yaitu dengan cara mencari solusi penyelesaian masalah yang dihadapinya dari berbagai sumber, dan individu dapat mengimplementasikannya secara terus-menerus, jika perubahan itu efektif terhadap perannya dalam mencapai tujuan organisasi (Sinurat, Simorangkir, & Laoli, 2018).

Schunk dan Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016) menjabarkan regulasi diri dapat ditinjau dari aspek metakognisi, motivasi dan perilaku. Motivasi meliputi percaya diri terhadap kemampuannya yaitu proses aktualisasi,

self efficacy, dan kemandirian individu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Motivasi kerja sebagai salah satu indikator regulasi diri perlu dikembangkan untuk mendorong pengembangan kompetensi personel dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Vreye (Hardiyansyah, 2018), motivasi ini mendorong individu yang *visioner*, di mana dirinya cenderung mengkaji masalah yang terjadi saat ini, mencari solusi dari permasalahan atas kekurangan yang dimilikinya selama memberikan layanan, serta melakukan pembenahan secara terus-menerus. Regulasi diri juga berdampak pada *self esteem* individu dalam menjaga harga diri, dengan mengembangkan prinsip pelayanan dan kompetensi yang dimilikinya, serta berpedoman pada kesuksesan. Sementara tindakan strategis adalah merencanakan, memantau, dan mengevaluasi lingkungan sesuai standar kebutuhan aktivitasnya. Personel perlu memahami kepribadian masyarakat yang melakukan pengaduan khususnya laporan kasus kriminal untuk mempermudah pengumpulan data dan mengatur strategi penyelesaian kasus (Prasetyo, 2016).

Peneliti melihat masih ada personel di Polda Aceh yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah, akibat ketidakmampuan personel dalam mengelola diri dengan baik dalam menjalankan perannya. Selanjutnya, kondisi ini diperkuat oleh personel Polri yang berinisial RF (30 tahun) pada tanggal 12 Desember 2022, di mana kondisi tersebut disebabkan oleh kemampuan regulasi diri oknum rendah. Hal ini disampaikan dalam wawancaranya, yaitu:

“Ada beberapa oknum di satuan pelayanan SPKT ini yang kurang berkompeten, keterbatasan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang puas atau kecewa terhadap layanan yang didapatkan. Beberapa contoh sikap seperti cuek, tidak bisa

mengekspresikan wajah yang baik, kurang dalam berinteraksi, kurang dalam wawasan. Sebagai rekan kerja kita sering memberikan teguran dan masukan sebagai bahan pembelajaran, dan ada juga oknum yang menerima teguran tetapi tidak melaksanakan. Bisa dikatakan masuk kuping kanan keluar kuping kiri. Tapi kalau oknum yang kurang berkompeten adalah senior, jadinya saya tidak berani untuk memberikan teguran terhadap senior tersebut. Sanksi bisa berupa peringatan dari pimpinan satuan, tindakan disiplin atau pemindahan tugas, dilihat lagi dari evaluasi atau pendalaman personel. Ada juga oknum yang mencampurkan urusan pribadi dengan pekerjaan sebagai pelayanan masyarakat, boleh dikatakan tidak bisa mengatur diri dalam urusan kerja dan urusan pribadi. Saat melayani masyarakat ditunjukkan dengan ekspresi atau sikap yang sedikit cemberut sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan”

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat personel yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, terlebih masih ada oknum yang memiliki tingkat kedisiplinan kerja rendah. Personel tidak mampu mengorganisasikan waktu dan membuat perencanaan dalam meningkatkan prestasi kerjanya dalam organisasi. Personel melakukan kesalahan yang sama secara berulang, maka dirinya tidak melakukan pengawasan dan mengevaluasi kesalahan dirinya (Provos, 2023).

Ketika individu memiliki motivasi instrinsik, otonomi, dan kepercayaan diri tinggi maka akan memengaruhi perilaku dalam memaksimalkan kemampuannya selama bekerja (Ghufron & Risnawita, 2016). Faktanya sikap dari personel dalam wawancara sebelumnya menunjukkan motivasi kerja yang dimiliki personel rendah. Personel tidak mampu berkonsentrasi dengan baik dan tidak yakin dalam menyelesaikan masalah di luar kemampuannya, tidak mengolah emosi dan afeksi diri dengan baik saat melayani masyarakat sesuai dengan tujuan organisasi. Personel yang memiliki motivasi rendah tidak memiliki *self regulasi*

rendah, sehingga kontrol dirinya terhadap emosi dan afeksi rendah dalam mencapai tujuan organisasi (Prasetyo, 2016).

Leonova, Kuznetsova, dan Barabanshehikova (2010) menyatakan bahwa individu dengan regulasi tinggi akan menunjukkan reaksi yang baik di tempat kerja. Regulasi diri mengacu pada serangkaian cara individu ketika bertindak untuk mencapai tujuannya dengan terlibat dalam perencanaan terarah (Ekawanti & Mulyana, 2016). Regulasi diri mempengaruhi keberhasilan individu dalam mengendalikan diri selama bertindak secara alami yang dianggap tepat dalam mencapai tujuannya. Proses regulasi diri dapat mendorong kepribadian individu dalam melakukan kontrol atas pikiran, perasaan, impuls dan keinginannya, dan unjuk kerja dalam mendukung perannya (Baumeister, dkk, 2006).

Sementara, individu dengan regulasi diri sulit dalam mengendalikan sikap dan perilakunya ditempat kerja, sehingga kondisi ini memicu individu merasa tertekan dan mengalami stres (Kusumadewi, 2011). Individu dengan regulasi diri yang kurang efektif dapat terlibat dalam perilaku agresif, sedangkan individu dengan regulasi diri yang efektif akan dapat mengendalikan diri dengan baik dalam mencapai tujuannya (Fajrina & Hartati, 2014).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran regulasi diri pada personel SPKT Polda Aceh yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Regulasi Diri Personel terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan jabaran masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu yang terkait dengan regulasi diri dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Primalasari (2021) dengan judul “Hubungan Antara *self regulation* dengan Kinerja Sales”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara regulasi diri dengan kinerja sales, dimana nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,588$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ maka $p < 0,01$.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pengemanan dan Bidjuni (2017) dengan judul “Hubungan Regulasi Diri dengan Semangat Kerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Prof Dr. V. L. Ratumbusang Manado”. Hasil penelitiannya adalah terdapat hubungan adanya hubungan regulasi diri dengan semangat kerja perawat, di mana nilai p diperoleh sebesar $0,000$ maka $p < 0,05$.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ekawanti dan Mulyana (2016) dengan judul “Regulasi Diri dengan *Burnout* Pada Guru”. Hasil penelitiannya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara regulasi diri dengan burnout pada guru, di mana nilai $p = 0,017$ ($p < 0,05$) serta nilai koefisien korelasi $-0,401$ yaitu terdapat hubungan negatif antara kedua variabel, artinya semakin tinggi regulasi diri maka semakin rendah *burnout*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian ini, yaitu variabel penelitian dan populasi penelitian. Penelitian ini menggunakan ditunjukan untuk mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh personel SPKT Polda Aceh kepada masyarakat, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah personel. Penelitian ini mengkaji langsung pengaruh regulasi diri yang dimiliki personel terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di Satuan SPKT Polda Aceh.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan bidang psikologi, khususnya bagian psikologi industri dan organisasi (PIO). Selain itu, diharapkan penelitian ini akan memberikan mahasiswa perspektif baru dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari kedalam dunia nyata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Personel SPKT di Polda Aceh

Penelitian mengenai regulasi diri ini membantu personel untuk menilai kemampuannya dan mencoba menanamkan dalam diri sendiri mengelola diri itu penting dan mengarahkan personel untuk mencapai prestasi kerja dan tentunya dapat menunjang pengembangan karier masing-masing.

b. Bagi instansi Polda Aceh

Polda Aceh dapat mengevaluasi kinerja kepolisian dan melakukan bimbingan konseling dengan menanamkan regulasi diri terhadap personel yang apatis terhadap pekerjaannya. Pelayanan SPKT membutuhkan personel yang mampu mengontrol sikap dan tindakannya ketika berinteraksi dengan masyarakat. Personel Polri yang bertugas di SPKT harus menunjukkan *good governance* selama melaksanakan pelayanan publik.

c. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kajian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh regulasi diri terhadap kualitas pelayanan publik. Selanjutnya peneliti juga dapat mengkaji variabel psikologi lainnya yang dapat mempengaruhi dan memediasi regulasi diri terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan publik adalah tingkat pemahaman individu dalam memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan atau masyarakat.. Pengukuran kualitas pelayanan dalam hal ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana dirinya mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan bukti fisik atau lingkungan layanan, realibilitas manajemen pengelola layanan, daya tanggap pegawai, jaminan layanan dan pendekatan empati kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono (2019) *service quality* atau kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan konsumen adalah yang paling utama untuk disediakan oleh perusahaan bila ingin konsumennya puas.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Sani, 2021).

Menurut Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kemudian, Sudarso (2016) menyatakan kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa untuk menyampaikan jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam menciptakan tingkat keunggulan bersaing yang mumpuni guna memperkecil bahkan menghilangkan jarak antara harapan dengan kenyataan para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi perasaan atau emosi pelanggan secara langsung.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ditinjau dari dimensi atau variabel, seperti motivasi kerja dan lingkungan kerja, pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai

masyarakat, perilaku birokrasi, implementasi kebijakan pelayanan terpadu, kinerja birokrasi, kontrol sosial, implementasi kebijakan tata ruang, kemampuan aparatur, pengalaman, tanggung jawab, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi, budaya organisasi dan kebijakan organisasi, iklim organisasi, ilmu komunikasi organisasi dan aliran informasi, restrukturisasi organisasi, perencanaan fasilitas, perubahan radikal, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan, dan kepemimpinan memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemudian, besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Menurut Barata (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan pegawai, yaitu kemampuan yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan pegawai memiliki kemampuan kerja yang maksimal
- b. Pola manajemen perusahaan, yaitu pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani pegawai dapat mendukung pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- c. Pengembangan sumber daya manusia, yaitu pegawai perlu dikembangkan kemampuan dan kompetisinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

- d. Keselarasan hubungan kerja, yaitu pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara pegawai karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan
- e. Motivasi kerja pegawai, yaitu pegawai yang memiliki modifikasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal. Salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.
- f. Kebijakan pemberian insentif, yaitu pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi pegawai kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja pegawai yang mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2016) kualitas pelayanan yang tidak maksimal memberikan dampak terhadap ketidakpuasan masyarakat dan ini menjadi gap atau kesenjangan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang terjadi karena tidak tersampainya standar kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurutnya adalah sebagai berikut:

a. Ambiguitas peran

Ambiguitas peran yaitu mobilitas peran terjadi ketika karyawan merasa kurang jelas atas peran dan tugasnya di perusahaan titik karyawan tidak memiliki informasi yang menyeluruh terhadap apa yang diinginkan dan tidak diharapkan oleh pihak atasan sehingga karyawan sulit mengerjakan pekerjaannya untuk dievaluasi dan karyawan tersebut juga kesulitan dalam menilai keberhasilan kerjanya sehingga dirinya ragu-ragu dalam memberikan pelayanan.

b. Konflik peran

Konflik peran itu terjadi ketika pihak manajemen ini memindahkan peran seseorang karyawan sehingga perannya berbeda dan menyamakan ketidakefektifan pekerjaannya, sehingga hal ini menyebabkan karyawan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

c. Teknologi

Kesesuaian teknologi dengan karyawan berhubungan dengan sejauh mana karyawan dapat memanfaatkan teknologi yang disediakan untuk menunjang aktivitas peningkatan pelayanan.

d. Kontrol dari atasan

Kontrol dari atasan berhubungan dengan kendali atas kerja karyawan dalam memperlakukan pelanggan dan mengelola situasi yang penuh tekanan ketika memberikan pelayanan.

e. Kerjasama tim

Kerjasama tim yang tidak efektif disampaikan dengan kesempatan partisipasi yang tidak sama dan kurangnya bekerja sama di antara anggota tim akan mewujudkan pelayanan yang tidak maksimal.

3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiansyah, 2018) aspek-aspek yang mencakup kualitas pelayanan adalah sebagai berikut

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari

bukti fisik yang dimiliki seperti fasilitas gedung perusahaan, layout ruangan, dan penampilan karyawan.

b. *Kehandalan (Reliability)*

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti ketepatan melayani pelanggan, menghindari kesalahan dalam pelayanan dan kemampuan perusahaan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan bersama.

c. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan, misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas.

d. *Jaminan (Assurance)*

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.

e. *Empati (Empathy)*

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

Menurut Albasith dan Fanida (2016) aspek pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi konsep pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, lancar, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian yang menyangkut prosedur/tatacara pelayanan umum, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan.
- c. Keterbukaan pelayanan, yaitu waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- d. Efisien, yaitu meliputi persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan peroduk pelayanan yang diberikan.
- e. Ekonomis, yaitu dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dengan

tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran kondisi dan kemampuan pelanggan untuk membayar secara umum.

- f. Keadilan yang merata, yaitu dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- g. Ketepatan waktu, yaitu dalam arti pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- h. Fasilitas fisik dan pendekatan kepada pelanggan, yaitu kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung. Tetapi juga melalui telepon atau internet, oleh karena itu lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- i. Kemampuan dan sikap pegawai, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Menurut Sinambela (2016) aspek yang perlu diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan berdasarkan aspek Zeithaml yang dikembangkan oleh Hardiyansyah (2018) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pada aspek *tangible* (berwujud/bukti fisik) ditinjau berdasarkan bentuk penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan proses dan akses layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Kualitas pelayanan pada aspek *reliability* (kehandalan) ditinjau berdasarkan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu

dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- c. Kualitas pelayanan berdasarkan aspek *responsiveness* (respon atau daya tanggap) ditinjau berdasarkan cara petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan cermat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Kualitas pelayanan berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) ditinjau berdasarkan cara petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Kualitas pelayanan berdasarkan aspek *emphaty* (empati), ditinjau berdasarkan sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif (membedakan), serta melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Vreye (Hardiansyah, 2018) indikator yang mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. *Self-esteem* (harga diri), meliputi: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan individu sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”.
- b. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), meliputi: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.

- c. *Recovery* (pembenahan), meliputi: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan), meliputi: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Improve* (perbaikan), meliputi: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material (training), penciptaan lingkungan yang kondusif, dan penciptaan standar yang respinsif.
- f. *Care* (perhatian), meliputi: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
- g. *Empower* (pemberdayaan), meliputi: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Menurut Tjiptono (2019) indikator yang mengukur kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik, meliputi: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahanbahan komunikasi
- b. *Reliabilitas*, meliputi: kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal

- c. Daya tanggap, meliputi: esediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat
- d. Kompetensi, meliputi: penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- e. Kesopanan, meliputi: sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan
- f. Kredibilitas, meliputi: sifat jujur dan dapat dipercaya;
- g. Keamanan, meliputi: bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
- h. Akses, meliputi: kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- i. Komunikasi, meliputi: memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhannya.
- j. Kemampuan memahami pelanggan, meliputi: upaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhannya.

B. Regulasi Diri

1. Pengertian Regulasi Diri

Menurut Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016) regulasi diri adalah proses yang dilakukan individu untuk menghasilkan pikiran, perasaan, dan tindakan, merencanakan, dan adanya timbal balik dengan mengadaptasikannya secara terus-menerus untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah dirancang demi hasil yang positif bagi diri sendiri. Regulasi diri merujuk pada kontrol terhadap diri sendiri untuk merencanakan, mengevaluasi, dan mengubah perilakunya sendiri serta memberikan penghargaan terhadap diri sendiri setelah mencapai tujuan.

Regulasi diri adalah proses metakognisi yang mengatur proses perencanaan, pemantauan/monitoring, dan evaluasi diri dalam aktivitas belajar seperti cara berfikir, pemantauan proses belajar, mengulangi pelajaran agar tercapai tujuan belajar, penguasaan pengetahuan dan keterampilan bagi individu serta pengaturan jadwal belajar guna untuk mencapai tujuan dalam belajar (Yasdar & Mulyadi, 2018). Standar dan tujuan yang kita terapkan bagi diri kita sendiri, dan cara kita memonitoring dan mengevaluasi proses-proses kognitif dan perilaku kita sendiri, dan konsekuensi-konsekuensi yang kita tentukan sendiri untuk setiap kesuksesan dan kegagalan semuanya merupakan aspek-aspek pengaturan diri.

Menurut Miller dan Brown (Purba & Yulianto, 2019) regulasi diri adalah kemampuan individu mengatur perilakunya untuk mencapai sebuah tujuan, dengan melibatkan kemampuan fisik, kognitif, emosional, dan sosial. Proses regulasi diri melibatkan kearifan individu untuk menghasilkan pikiran, perasaan dan tindakan, merencanakan serta mengadaptasikannya guna mencapai tujuan-tujuannya.

Menurut Slavin (Kristiyani 2016: 10) regulasi diri merupakan suatu konsep yang penting dalam teori belajar kognitif sosial yang mendasarkan pada banyak prinsip-prinsip belajar perilaku dan proses mental internal serta menekankan dampak pikiran terhadap tindakan dan tindakan terhadap pikiran. Sebagai suatu proses, regulasi diri dalam belajar meliputi pembuatan pencapaian tujuan, perencanaan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian Kristiyani (2016) menjabarkan regulasi diri adalah keterlibatan proaktif dalam perilaku belajar individu di mana dirinya mengarahkan pikiran, perasaan, dan tindakan untuk digerakkan secara sistematis dengan berorientasi pada pencapaian tujuannya sendiri. Individu memonitor tujuan kompetensi dan memotivasi diri, mengelola sumber daya manusia dan material, serta menjadi subjek atas keputusan dan performansi dalam seluruh proses belajar.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa regulasi diri adalah kemampuan dalam mengontrol, mengatur, merencanakan, mengarahkan, dan memonitor perilaku untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan strategi tertentu dan melibatkan unsur fisik, kognitif, motivasi, emosional, dan sosial. Individu melakukan regulasi diri ini dengan mengamati, mempertimbangkan, memberi ganjaran atau hukuman terhadap perilakunya sendiri. Sistem regulasi diri ini berupa standar-standar bagi tingkah laku individu dan kemampuan mengamati diri, menilai diri sendiri, dan memberikan respon terhadap diri sendiri.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Regulasi Diri

Menurut Alwisol (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi regulasi diri dapat dilihat dari faktor intenal dan faktor eksternal, di mana kedua faktor tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang mempengaruhi regulasi dirinya yang berasal dari dalam dirinya. Adapun faktor internal regulasi diri meliputi:

1) Self-observation (observasi diri)

Observasi diri dilakukan karena adanya faktor kualitas serta kuantitas dari kinerja individu, keaslian perilaku individu, dan lain sebagainya. Setiap individu harus mampu memonitor performasinya, walaupun tidak secara keseluruhan karena individu lebih cenderung mengambil sebagian aspek dari keseluruhan tingkah laku yang terdapat pada dirinya. Individu biasanya melakukan observasi terhadap dirinya tergantung minat dan konsep yang tertanam padanya. Tahap proses terjadinya modelling yaitu atensi (perhatian), retensi (ingatan), reproduksi dan motivasi

2) *Judgemental proccess* (proses penilaian)

Proses penilaian merupakan perbandingan kinerja individu saat ini dengan tujuan yang telah ditentukan dengan adanya reaksi diri, dalam bentuk menentukan kemajuan dalam mencapai tujuan atau kurangnya kemajuan, akan mempengaruhi motivasi. Penentuan tujuan dan evaluasi diri diperlukan untuk mencapai presentasi tinggi dalam setiap bidang dan terutama pengembangan inovasi

3) *Self respon process* (reaksi diri)

Reaksi diri muncul berdasarkan pengamatan dan *judgement*, kemudian individu akan melakukan evaluasi diri secara positif atau negatif. Proses ini akan membuat individu tersebut akan memilih memberikan *reward* atau *punishment* untuk diri sendiri. Reaksi diri muncul secara efektif tapi ada beberapa kemungkinan yang menyebabkannya tidak muncul. Salahsatunya dikarenakan fungsi kognitif pada individu membuat suatu keseimbangan yang dapat mempengaruhi evaluasi yang bersifat positif atau bersifat negatif menjadikan hal tersebut kurang memiliki makna secara individual.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi regulasi dirinya yang berasal dari lingkungan. Adapun faktor eksternal regulasi diri meliputi:

1) *Standart* (standar tujuan)

Standar untuk mengevaluasi perilaku diri sendiri sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Standar ini muncul tidak hanya dari dorongan internal, tetapi faktor lingkungan yang berinteraksi dengan pengaruh personal, membentuk standar individual yang digunakan untuk evaluasi. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya kemudian mengembangkan standart yang menjadi patokannya untuk menilai pencapaian diri dan terbentuklah standart evaluasi diri.

2) *Reinforcement* (penguatan)

Menyediakan cara untuk mendapatkan penguatan (*reinforce*). *Reward* akan diberikan setelah menyelesaikan tujuan tertentu. Selain itu, dukungan lingkungan berupa sumbangan materi atau pujian dan dukungan dari orang lain juga diperlukan sebagai bentuk penghargaan kecil yang didapat setelah menyelesaikan sebagai tujuan. Penguatan tingkah laku diperlukan ketika individu mampu mencapai standart tingkah laku tertentu, sehingga hal tersebut menjadi sebuah pilihan agar hal tersebut dapat dilakukan lagi.

Menurut Zimmerman dan Pons (Ghufron & Risnawita, 2016) faktor yang mempengaruhi regulasi diri individu adalah sebagai berikut:

1) Individu (diri), yaitu meliputi:

- 2) Pengetahuan individu, semakin banyak dan beragam pengetahuan yang dimiliki individu akan semakin membantu individu dalam melakukan pengelolaan diri.
 - 3) Tingkat kemampuan metakognisi yang dimiliki individu yang semakin tinggi akan membantu pelaksanaan pengelolaan diri dalam diri individu.
 - 4) Tujuan yang ingin di capai, semakin banyak dan kompleks tujuan yang ingin di raih, semakin besar kemungkinan individu melakukan pengelolaan diri.
- a. Perilaku, yaitu upaya individu menggunakan kemampuan yang dimiliki. Semakin besar dan optimal upaya yang dikerahkan individu dalam mengatur dan mengorganisasi suatu aktivitas akan meningkatkan regulation pada diri individu.
- 1) *Self observation*, yaitu respon individu ketika melihat ke dalam dirinya dan perilaku (performansinya).
 - 2) *Self Judgement*, yaitu tahap individu ketika membandingkan performansi dan standar yang telah ditentukannya dengan standar atau tujuan yang sudah dibuat dan ditetapkan individu. Individu mulai melakukan evaluasi terhadap performansi yang telah dilakukannya dengan mengetahui letak kelemahan atau kekurangan yang dimilikinya.
 - 3) *Self reflection*, yaitu tahap individu dalam menyesuaikan diri dan rencana yang disusunnya dalam mencapai tujuan atau standar yang ditetapkannya.

- b. Lingkungan, yaitu bergantung pada bagaimana lingkungan itu mendukung atau tidak mendukung. Teori sosial kognitif mencurahkan perhatian khusus pada pengaruh sosial dan pengalaman pada fungsi manusia.

Menurut Kristiyani (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi regulasi diri adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Pengetahuan tentang keadaan diri sendiri, tipe dan isi mata kuliah yang sedang diambil, tugas, strategi belajar, dan konteks di mana individu akan mengaplikasikan hasil belajarnya. Individu yang efektif mengetahui siapa dirinya dan bagaimana caranya belajar supaya efektif, gaya belajar, tingkat kesulitan materi dan mencari solusi pemecahan masalahnya.

b. Motivasi

Individu yang memiliki kemampuan regulasi diri yang baik lebih termotivasi untuk belajar dibandingkan yang kurang mampu meregulasi diri. Individu berminat pada proses mempelajari sesuatu, tidak hanya berorientasi pada hasil yang tampak di luar atau di depan orang lain. Semakin besar minat individu pada proses atau kegiatan belajar dan bukan hanya berfokus pada hasil, maka semakin besar juga kesempatan individu tersebut untuk meningkatkan kemampuan regulasi diri dalam belajar.

c. Kemauan

Kemauan yang keras untuk melakukan kegiatan belajar akan membuat individu mampu membebaskan diri dari berbagai gangguan ketika belajar, misalnya ketika individu mampu menentukan tempat belajar yang bebas dari

gangguan serta mengetahui bagaimana cara mengatasi kecemasan atau rasa malas untuk belajar. Individu yang memiliki kemauan keras akan memiliki kemampuan regulasi diri yang tinggi.

d. Jenis Kelamin

Perempuan lebih banyak menggunakan strategi regulasi diri dibanding laki-laki, terutama dalam regulasi personal atau mengoptimalkan lingkungan dan bertahan dalam proses belajar. Faktor harga diri dan motivasi berprestasi berkembang lebih besar pada laki-laki, sedangkan motivasi intrinsik dan kemauan belajar lebih kuat berkembang pada perempuan. tetapi jenis kelamin tidak berpengaruh dalam perkembangan efikasi diri dan ketahanan dalam belajar

e. Kemampuan atau kecerdasan

Individu berbakat terbukti menggunakan strategi regulasi diri yang lebih besar dibanding individu yang tidak berbakat, terutama dalam mengorganisasi dan mentransformasi materi, konsekuensi diri, mencari bantuan teman sebaya saat membutuhkan, serta membuat catatan. Individu berprestasi cenderung lebih memandang belajar sebagai aktivitas konstruktif dan lebih menaruh perhatian pada pencarian makna dari materi individu dan lebih banyak menggunakan strategi regulasi diri, sedangkan individu yang berprestasi rendah.

f. Personal

Pengaruh faktor personal terhadap regulasi diri meliputi: pengetahuan individu, proses metakognisi, tujuan, dan afeksi. Pengetahuan individu dapat dibedakan menjadi pengetahuan deklaratif dan pengetahuan regulasi diri. Pengetahuan deklaratif diorganisasikan berdasarkan struktur verbal, urutan, dan

hirarkinya, sedangkan pengetahuan regulasi diri berupa strategi belajar atau standard individu. Proses metakognisi meliputi perencanaan dan kontrol perilaku. Pembuatan keputusan metakognisi tergantung pada tujuan jangka panjang individu.

g. Perilaku

Perilaku ditinjau berdasarkan kemampuan observasi diri, penilaian diri, dan reaksi diri. Observasi diri merupakan respon individu yang meliputi pemantauan secara sistematis terhadap performansi diri sendiri. Proses ini dapat menghasilkan informasi mengenai seberapa baik individu mengalami kemajuan dalam mencapai tujuan. Observasi diri dipengaruhi oleh beberapa proses personal, seperti efikasi diri, penetapan tujuan, dan perencanaan metakognisi. Penilaian diri merupakan respon individu yang meliputi secara sistematis membandingkan performansinya dengan standar atau tujuan yang sudah ditetapkan, sedangkan reaksi diri meliputi beberapa proses diri seperti penetapan tujuan, persepsi efikasi diri, dan perencanaan metakognisi, di mana hubungan ketiganya bersifat timbal balik.

3. Aspek-aspek Regulasi Diri

Menurut Ormrod (2014) aspek-aspek yang meninjau regulasi diri individu adalah sebagai berikut:

a. Menetapkan standar dan tujuan (*setting standards and goals*).

Sebelum melakukan sebuah tindakan, individu memiliki pandangan dan keinginan terhadap tindakan tersebut. Hal ini disebut tujuan, dan kemudian tujuan itu akan mengarahkan atau membuat target perilaku yang akan menyampaikannya

pada tujuan yang telah disusun. Tujuan juga akan membuat individu dapat bertindak secara terencana dan sadar.

b. Observasi diri (*self-observation*)

Ketika observasi dilakukan akan menghasilkan persepsi tentang kemajuan, hal itu dapat memotivasi individu untuk meningkatkan kinerjanya dengan mengubah apa yang telah dilakukannya. Sebelum individu mengubah tingkahlakunya, dirinya harus terlebih dulu menyadari tingkahlakunya. Hal ini melibatkan kegiatan memantau atau memonitoring tingkahlaku dirinya. Semakin sistematis individu memantau tingkah lakunya, maka semakin cepat individu sadar akan apa yang dilakukannya.

c. Evaluasi diri (*self-evaluation*)

Menentukan apakah tindakan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diinginkan, yaitu sesuai dengan standar pribadi individu tersebut. Standar pribadi berasal dari informasi yang diperoleh individu dari orang lain. Membandingkan kinerja individu dengan suatu standar akan memberikan informasi tentang kemajuan yang telah dicapai. Melakukan evaluasi diri, individu dapat menentukan apakah tindakannya berada pada jalur yang benar.

d. Reaksi diri (*self-reaction*)

Reaksi diri adalah kemampuan individu dapat mengendalikan, mengarahkan pikiran dan perasaan ketika stressor datang. Reaksi diri juga dapat menciptakan dorongan untuk perilaku diri sendiri, mengakui dan membuktikan kompetensi yang dimiliki, kemudian merasa puas dengan diri sendiri sehingga

dapat meningkatkan minat dalam mengerjakan sesuatu dan tangguh dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada.

e. Refleksi diri (*self-reflection*).

Refleksi diri membantu individu dalam mempertahankan motivasi dalam mencapai tujuan awal yang ditentukan. Individu yang dapat merefleksikan diri dapat mengulang kembali strategi yang dirasa kurang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kesadaran terhadap kelebihan dan kekurangan diri dapat membantu individu memiliki kesadaran untuk mengelola sumber stress dengan lebih baik.

Menurut Bandura (Ghufron & Risnawita, 2016) aspek yang ditinjau dari tahapan regulasi diri yang dilalui individu, yaitu:

a. *Receiving* (penerimaan)

Penerimaan merupakan langkah yang dilakukan individu ketika menerima informasi awal. Informasi awal yang didapatkan selayaknya relevan dan baik. Adanya informasi yang didapatkan membuat individu menghubungkan dengan informasi yang telah didapatkan sebelumnya ataupun hubungan dengan aspek – aspek lainnya.

b. *Evaluating* (evaluasi)

Evaluasi merupakan pengolahan informasi, ketika telah melewati tahap receiving. pada Proses evaluasi terdapat masalah yang didapat, maka individu dapat membandingkan masalah dari lingkungan (eksternal) tersebut dengan pendapat diri pribadi (internal) yang telah didapatkan sebelumnya. Evaluasi merupakan tahapan penting dalam proses regulasi diri karena dalam tahapan ini individu akan mengumpulkan hasil informasi dan melihat perbedaan pada

lingkungan luar yang akan menjadi sumbangan paling besar pada proses tindakan yang akan diambil nantinya.

c. *Searching* (pencarian)

Pencarian merupakan tahapan pencarian solusi masalah. Pada tahapan evaluating individu akan melihat perbedaan antara lingkungan dan pendapat pribadinya, maka individu akan mencari solusi untuk menekan perbedaan masalah tersebut. Pencarian solusi atas masalah yang didapatkan individu sebaiknya mempresepsikan terlebih dahulu masalah tersebut terhadap dirinya kemudian hubungannya dengan orang lain atau lingkungan masyarakat, serta mencari kesulitan yang paling minimal didapatkan ketika melakukan tindakan.

d. *Formulating* (formulasi)

Formulasi merupakan penetapan tujuan atau rencana yang menjadi target serta memperhitungkan masalah seperti waktu, tempat, media ataupun aspek lainnya yang menjadi pendukung yang dapat mencapai tujuan secara efektif maupun efisien. Penetapan tujuan adalah komponen yang penting dalam tahapan regulasi diri, dalam penetapan tujuan jangka panjang maka adapula sub bagian yang disebut tujuan jangka pendek yang berguna untuk memantau seberapa besar kemajuan yang berhasil diraih, serta berguna juga untuk menyesuaikan strategi apa yang dapat diterapkan untuk menjadi kunci utama agar dapat meraih keberhasilan yang lebih baik.

e. *Implementing* (penerapan)

Penerapan adalah tahapan pelaksanaan rencana yang telah dirancang sebelumnya. Tindakan yang dilakukan sebaiknya tepat dan mengarah pada tujuan,

walaupun dalam sikap cenderung dimodifikasi agar tercapai tujuan yang diinginkan. Tujuan yang terlalu tinggi biasanya tidak menjamin pencapaian yang maksimal dikarenakan oleh berbagai faktor yang menjadi penghambat, maka dalam tahapan *implementing*, individu selayaknya menyadari bahwa kegagalan regulasi diri pada tahapan ini adalah sesuatu yang biasanya terjadi.

f. *Assesing*

Assesing adalah tahapan akhir untuk mengukur seberapa maksimal rencana dan tindakan yang telah dilakukan pada proses sebelumnya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan yang ingin dikelola biasanya mengalami pergeseran nilai, akan tetapi pergeseran nilai tujuan dapat diatasi dengan lebih memantapkan prioritas tujuan utama. Penilaian tentang seberapa maksimal tindakan yang dilakukan akan memberikan efek ketika melakukan tindakan selanjutnya, *assesing* adalah bagian dari proses intropeksi diri individu dan dapat berefek juga pada penilaian diri tentang seberapa besar kontribusi perilaku yang telah dilakukan.

4. Indikator-indikator Regulasi Diri

Menurut Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016) indikator regulasi diri atau pengelolaan diri mencakup tiga hal yang diterapkan dalam proses belajar, yaitu metakognitif, motivasi dan perilaku. Adapun indikator yang dijabarkan berdasarkan komponen tersebut, yaitu:

a. Metakognisi

Metakognisi adalah keyakinan dan kesadaran tentang berjalannya proses kognitif atau cara untuk berpikir. Metakognisi merupakan suatu proses yang penting. Individu yang mengetahui tentang kognisinya, ia dapat menentukan strategi yang tepat dan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya agar dapat meningkatkan kinerjanya di masa depan untuk mencapai tujuan yang hendak dituju. Individu dapat merencanakan, mengatur dan menata dengan baik segala peristiwa atau masalah yang akan dihadapi dan jalan keluar dari masalah tersebut. Adapun jabaran mengenai bentuk metakognisi pada individu, yaitu:

- 1) *Planning*, yaitu kemampuan merencanakan langkah kegiatan belajar untuk memecahkan masalah yang bersangkutan dengan terget yang akan diraih.
- 2) *Information management strategies*, yaitu kemampuan mengorganisasi atau mengelola informasi yang berhubungan dengan segala proses belajarnya agar berjalan dengan baik.
- 3) *Comprehension monitoring*, yaitu suatu kemampuan individu dalam memonitor seluruh proses belajarnya dan hal-hal yang berhubungan dengan proses tersebut.
- 4) *Debugging strategie*, yaitu strategi belajar yang digunakan individu untuk membetulkan (menginstruksi) tindakan yang dianggap kurang tepat dalam proses belajarnya.
- 5) *Evaluation*, yaitu kemampuan individu untuk mengevaluasi efektivitas strategi belajar yang diterapkannya. Individu akan memutuskan apakah strategi tersebut perlu diubah, menyerah, atau memilih untuk mengakhiri aktivitas tersebut.

b. Motivasi

Motivasi berfungsi sebagai kebutuhan dasar untuk dapat mengontrol kemampuan yang ada pada individu. Motivasi adalah dorongan pada diri individu untuk dapat melakukan kegiatan-kegiatan berguna untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini seorang individu hendaknya selalu termotivasi untuk selalu meningkatkan hasil belajar. Komponen-komponen motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Aktualisasi diri, yaitu kemampuan yang dimiliki individu untuk dapat menemukan dan mengembangkan segala potensi yang dimilikinya. Proses aktualisasi diri terbangun karena rasa percaya diri. Menanamkan percaya diri individu akan lebih memperlihatkan potensi yang ia miliki. Ketika individu sudah merasa memperlihatkan potensinya maka motivasinya juga akan terbangun.
- 2) *Self-efficacy* mempengaruhi motivasi individu pada aspek kognitif. Semakin tinggi *self efficacy* maka tingkat motivasinya akan semakin tinggi pula. *Self efficacy* akan membuat individu membayangkan kesuksesan dan tugas yang dikerjakan. Bayangan itu akan mendorong secara positif agar individu dapat melaksanakan tugas serta mengatasi rintangan yang ada dengan usaha, ketekunan dan tidak mudah menyerah untuk mencapai tujuannya.
- 3) Kemandirian yaitu adalah kemampuan individu untuk berfikir dan dapat melakukan aktivitasnya dengan kemampuan sendiri, perilaku yang aktif, bersifat kreatif, kompeten, tidak bergantung pada kemampuan orang lain, tidak merasa takut untuk mengambil resiko kedepannya dan percaya diri.

Individu yang memiliki kemandirian dalam dirinya dapat dilihat pada anak yang mampu menyelesaikan suatu masalah untuk kepentingan dirinya sendiri, melaksanakan segala tugasnya dan dapat menentukan tujuan pribadinya.

c. Perilaku

Perilaku adalah suatu usaha individu untuk dapat menyeleksi, menyusun dan menciptakan lingkungan fisik maupun sosial yang sesuai dan dapat mendorongnya dan memberi dukungan untuk menjalankan aktivitasnya dalam proses belajar.

Menurut Miller & Brown (Purba & Yulianto, 2019) indikator yang regulasi diri individu adalah sebagai berikut:

- a. *Receiving* (menerima informasi yang relevan), yaitu langkah awal individu dalam menerima informasi dari berbagai sumber. Bersama informasi-informasi tersebut, individu dapat mengetahui karakter yang lebih khusus dari suatu masalah, seperti kemungkinan adanya hubungan dengan aspek lainnya.
- b. *Evaluating* (mengevaluasi diri), yaitu menyadari seberapa besar masalah tersebut setelah mendapatkan informasi. Proses evaluasi diri, individu menganalisis informasi dengan membandingkan suatu masalah yang terdeteksi di luar diri (eksternal) dengan pendapat pribadi (internal) yang tercipta dari pengalaman yang sebelumnya yang serupa. Pendapat itu didasari oleh harapan yang ideal yang diperoleh dari pengembangan individu sepanjang hidupnya yang termasuk dalam proses pembelajaran.
- c. *Triggering* (membuat suatu perubahan), sebagai akibat dari suatu proses perbandingan dari hasil evaluasi sebelumnya, timbul perasaan positif atau

negatif. Individu menghindari sikap-sikap atau pemikiran-pemikiran yang tidak sesuai dengan informasi yang didapat dengan norma-norma yang ada. Semua reaksi yang ada pada tahap ini yaitu disebut juga kecenderungan kearah perubahan.

- d. *Searching* (mencari solusi), yaitu mencari solusi dari pertentangan antara sikap individu dalam memahami masalah setelah melakukan evaluasi disertai dengan reaksi-reaksi emosional dan sikap. Pertentangan tersebut membuat individu akhirnya menyadari beberapa jenis tindakan atau aksi untuk mengurangi perbedaan yang terjadi. Kebutuhan untuk mengurangi pertentangan dimulai dengan mencari jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi.
- e. *Formulating* (merancang suatu rencana), yaitu perencanaan aspek-aspek pokok untuk meneruskan target atau tujuan seperti soal waktu, aktivitas untuk pengembangan, tempat-tempat dan aspek lainnya yang mampu mendukung efisien dan efektif.
- f. *Implementing* (menerapkan rencana), yaitu setelah semua perencanaan telah terealisasi, berikutnya adalah secepatnya mengarah pada aksi-aksi atau melakukan tindakan-tindakan yang tepat yang mengarah ke tujuan dan memodifikasi sikap sesuai dengan yang diinginkan dalam proses.
- g. *Assessing* (mengukur efektivitas dari rencana yang telah dibuat), yaitu membantu dalam menentukan dan menyadari apakah perencanaan yang tidak direalisasikan itu sesuai dengan yang diharapkan atau tidak serta apakah hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Pintrich (2004) menjabarkan indikator yang mengukur regulasi diri selama proses pembelajaran ditinjau dari komponen berikut:

- a. Kontrol kognitif yang mencakup aktivitas kognitif dan metakognitif individu dalam menyelesaikan masalah.
- b. Regulasi motivasi mencakup upaya untuk mengatur keyakinan dalam mencapai tujuan sesuai yang diminatinya.
- c. Regulasi perilaku mencakup upaya yang dilakukan individu dalam mengontrol perilakunya.
- d. Regulasi konteks mencakup upaya untuk mengontrol konteks dalam menghadapi proses penyelesaian masalah.

C. Pengaruh Regulasi Diri terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Menurutnya, salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan individu dari sisi psikologis adalah motivasi kerja. Motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisor bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.

Motivasi, yaitu fungsi kebutuhan dasar untuk mengontrol dan berkaitan dengan kemampuan yang ada pada setiap diri individu. Keuntungan motivasi ini adalah individu memiliki motivasi instrinsik, otonomi, dan kepercayaan diri tinggi terhadap kemampuan dalam melakukan sesuatu (Ghufron & Risnawita, 2016). Motivasi merupakan salah satu indikator yang menggambarkan individu memiliki

regulasi diri. Regulasi diri merujuk pada kontrol terhadap diri sendiri untuk merencanakan, mengevaluasi, dan mengubah perilakunya sendiri serta memberikan penghargaan terhadap diri sendiri setelah mencapai tujuan.

Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja memerlukan *rewards and punishment* (hukuman dan ganjaran) selain terpenuhinya harapan, valensi dan instrumentalitas, dan pelayanan izin usaha industri yang proaktif dan transparan selain pelayanan yang efisien, efektif, responsif dan adil (Hardiyansyah, 2018). Motivasi kerja sebagai salah satu indikator regulasi diri perlu dikembangkan untuk mendorong pengembangan kompetensi personel. Jadi, semakin tinggi regulasi diri individu dalam mengelola dan mengatur kinerjanya maka akan mendorong kemampuan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan alternatif dari jawaban dari rumusan masalah yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2013). Adapun yang menjadi hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a: Ada pengaruh antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di satuan SPKT Polda Aceh

H₀: Tidak ada pengaruh antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di satuan SPKT Polda Aceh

Berdasarkan uraian hipotesis di atas dapat disimpulkan bahwa jika H_a diterima maka H₀ ditolak, artinya semakin tinggi regulasi diri personel maka

semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika H_a ditolak maka H_0 diterima, artinya semakin rendah regulasi diri personel di satuan SPKT Polda Aceh maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel-variabel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel Independen (X): Regulasi Diri

Variabel Dependen (Y): Kualitas pelayanan

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional setiap variabel yang akan diteliti pada penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan adalah tingkat pemahaman individu dalam memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan atau masyarakat. Skala variabel kualitas pelayanan akan diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2018), yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responssiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

2. Regulasi Diri

Menurut Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016) regulasi diri adalah proses yang dilakukan individu untuk menghasilkan pikiran, perasaan, dan tindakan, merencanakan, dan mengadaptasikannya secara terus-menerus untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah dirancang demi hasil yang positif bagi diri

sendiri. Skala variabel regulasi diri akan diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016), yaitu metakognisi, motivasi, dan perilaku atau tindakan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup semua objek penelitian atau berkualitas tinggi dan memenuhi kriteria yang diberikan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel yang bekerja di satuan SPKT Polda Aceh sebanyak 48 personel.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Sampel penelitian ini dipilih dengan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *total sampling*. *Total sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2013). Oleh sebab itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yang berjumlah 48 personel satuan SPKT Polda Aceh.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah melalui teknik kuesioner yaitu penyebaran skala penelitian. Skala disusun dari item-item pernyataan yang diurai berdasarkan aspek masing-masing variabel kualitas

pelayanan dan regulasi diri. Kemudian, setiap item pernyataan akan diberikan bobot nilai dengan ketentuan skala *likert* (Azwar, 2012). Skala *likert* adalah skala yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2013).

Skala *likert* penelitian ini disajikan kedalam empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Sementara untuk jawaban ragu-ragu yang bersifat netral tidak digunakan, karena jawaban ini mendorong individu untuk memilihnya, sehingga data menjadi tidak akurat, serta pendapatnya menjadi kurang informatif (Azwar, 2012).

Item pernyataan setiap variabel dalam skala penelitian ini disajikan dalam bentuk item *favorable* dan item *unfavorable*. Item *favorable* adalah pernyataan yang menggambarkan sikap positif terhadap objek sikap yang diukur, di mana responden mendukung atau memihak terhadap objek sikap yang diteliti. Sementara, item *unfavorable* pernyataan yang menggambarkan sikap negatif terhadap objek sikap yang diukur, yaitu responden menolak atau kontra terhadap objek sikap yang diteliti (Azwar, 2012). Adapun bobot penilaian item skala dalam bentuk *favorable* dan *unfavorable* sesuai dengan bobot nilai skala *likert* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Bobot Nilai Pernyataan *Favorable* dan *Unfavorable*

No	Alternatif Jawaban	Pernyataan	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	Sangat Setuju (SS)	4	1
2	Setuju (S)	3	2
3	Tidak Setuju (TS)	2	3
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Sumber: Azwar, 2012

Tabel di atas menunjukkan bobot nilai dari alternatif jawaban responden mengenai item *favorable* dan item *unfavorable*. Selanjutnya peneliti menyusun skala kualitas pelayanan dan regulasi diri yang diukur sesuai dengan indikator masing-masing yang telah ditetapkan peneliti sebagai berikut:

1. Skala Kualitas Pelayanan

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dependen yaitu kualitas pelayanan menggunakan skala indikator yang dipaparkan oleh Hardiyansyah (2018), yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Jumlah aitem kuisisioner dalam skala ini sebanyak 40 pernyataan kemudian dibagi menjadi 20 pernyataan *unfavourable* dan 20 pernyataan *favourable*. Rincian mengenai jumlah aitem setiap aspek dari variabel kualitas pelayanan akan diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 2
Blue Print Skala Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Aitem		Jumlah	Bobot
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>		
1	Bukti fisik	1, 3, 5, 7	26, 28, 30, 32	8	20%
2	Kehandalan	25, 27, 29, 31	2, 4, 6, 8	8	20%
3	Daya tanggap	9, 11, 13, 15	34, 36, 38, 40	8	20%
4	Jaminan	17, 19, 21, 23	18, 20, 21, 24	8	20%
5	Empati	33, 35, 37, 39	10, 12, 14, 16	8	20%
Total		20	20	40	100%

Sumber: Instrumen Penelitian, 2020

2. Skala Regulasi Diri

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel independen yaitu regulasi diri menggunakan skala indikator yang dipaparkan Zimmerman (Ghufron & Risnawita, 2016), yaitu metakognisi, motivasi, dan perilaku atau tindakan. Total item pada skala regulasi diri disusun sebanyak 36 item pernyataan, yaitu terdiri

dari 18 item pernyataan *favorable* dan 18 item pernyataan *unfavorable*. Selanjutnya, rincian jumlah item pada skala regulasi diri akan diinterpretasikan pada tabel berikut:

Tabel 3
Blue Print Skala Regulasi Diri

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah	Bobot
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>		
1	Metakognisi	2, 4, 6, 8, 10, 12	25, 27, 29, 31, 33, 35	6	33,33%
2	Motivasi	26, 28, 30, 32, 34, 36	13, 15, 17, 19, 21, 23,	6	33,33%
3	Perilaku	14, 16, 18, 20, 22, 24	1, 3, 5, 7, 9, 11	6	33,33%
Total		18	18	36	100%

Sumber: Instrumen Penelitian, 2022

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum skala didistribusikan, skala perlu diuji coba terlebih dahulu untuk menjaga keakuratan data penelitian dengan menyusun skala yang valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang mengukur tingkat kecermatan atau kesahihan suatu instrumen yang mengukur objek sikap yang diteliti (Azwar, 2010). Uji validitas yang digunakan penelitian ini adalah validitas isi dengan analisis rasional yang dilakukan oleh ahli atau *professional judgement test* pada keseluruhan item pernyataan (Azwar, 2010). Adapun yang menjadi ahli validitas skala penelitian ini adalah dosen pembimbing.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur tingkat reliabel atau tingkat kepercayaan pada skala penelitian ini akan konsisten atau stabil jika menguji gejala yang sama (Azwar, 2010). Uji reliabilitas yang digunakan dalam

penelitian ini adalah uji *Scale* melalui analisis *Cronbach's Alpha* melalui *SPSS Version 23.0*. Kriteria skala yang reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Gunawan, 2015).

F. Analisis Data

Sehubungan dengan penelitian ini untuk melihat pengaruh antar variabel maka model analisis data yang tepat digunakan adalah uji regresi. Sebelum melakukan analisis hipotesis maka perlu diuji asumsi untuk memilih model analisis data yang tepat dalam menjawab data hipotesis penelitian ini.

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya data terdistribusi normal. Uji normalitas penelitian ini dilakukan melalui analisis *Kolmogorov-Smirnov Test* melalui *SPSS Version 23.0* (Gunawan, 2015). Pengambilan keputusan uji ini adalah jika $p > 0,05$ maka data berdistribusi normal, sebaliknya jika $p < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Gunawan, 2015).

b. Uji Linieritas

Uji linearitas adalah uji dalam menentukan ada atau tidaknya hubungan linear antara variabel dependen dengan variabel independen (Gunawan, 2015). Uji linearitas penelitian ini dilakukan melalui analisis *Test for Linearity* melalui *SPSS Version 23.0*. Pengambilan keputusan uji ini adalah jika $p < 0,05$ maka data pada kedua variabel memiliki hubungan linear, sebaliknya jika $p > 0,05$ maka data pada kedua variabel tidak memiliki hubungan linear (Gunawan, 2015).

2. Uji Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel, maka uji hipotesis yang tepat digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Uji regresi ini digunakan karena terdapat satu variabel independen terhadap variabel independen (Gunawan, 2015). Uji ini dilakukan melalui *Analysis Regression* melalui *SPSS Version 23*. Uji dilakukan pada taraf signifikansi sebesar 0,05. Jika $p < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, maka ada pengaruh regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel. Sementara, jika $p > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, maka tidak ada pengaruh regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancah Penelitian

Orientasi kancah penelitian adalah tahapan untuk melihat gambaran mengenai kesesuaian antara kondisi tempat penelitian dengan karakteristik dari subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada salah satu instansi yang memberikan pelayanan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat yaitu bidang SPKT di Polda Aceh. SPKT berada dalam lingkup Polda Aceh yang terletak di Jln. T. Nyak Arief, Jeulingke, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, 23114. Penelitian ini berlangsung mulai tanggal 25 Juli – 02 Agustus 2023. Penelitian ini ditujukan kepada 48 personel yang bertugas di bagian SPKT Polda Aceh.

1. Profil SPKT Polda Aceh

Polisi Daerah (Polda) Aceh didirikan semenjak tahun 1946. Polda Aceh tergolong dalam tipe A. Saat ini Polda Aceh dipimpin oleh seorang kepala kepolisian yang berpangkat Inspektur Jenderal Polisi. Adapun garda terdepan dalam pelayanan masyarakat adalah SPKT Polda Aceh. Polda Aceh dipimpin oleh Irjen Pol Ahmad Haydar yang menggantikan Irjen Pol Wahyu Widada. Selanjutnya Kapolda didampingi oleh Wakapolda yang bernama Brigjen Pol. Drs. Syamsul Bahri, M. M. Sementara pimpinan SPKT diketuai oleh Ka-SPKT yang bernama AKBP H. Hasbi MS, SE. Adapun SPKT terbagi kedalam dua unit kerja yaitu unit Siaga SPKT Polda Aceh, dan unit UR Renmin SPKT Polda Aceh.

SPKT bertugas memberikan pelayanan Kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan Kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. SPKT dipimpin oleh Ka-SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda di bawah koordinasi dan arahan Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda.

2. Visi, Misi, dan Motto SPKT Polda Aceh

a. Visi

“SPKT Polda Aceh sebagai pusat data informasi pelayanan kepolisian terpadu bagi masyarakat dan Polri berbasis IT (Informasi Teknologi) untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.”

b. Misi

SPKT Polda Aceh melakukan misi berikut dalam mewujudkan visi dan misi instansi, yaitu:

- 1) Melayani penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat dan pelayanan surat keterangan Kepolisian lainnya serta pemberian bantuan atau pertolongan secara humanis, *quick respon*, dan profesional
- 2) Menghimpun data pelayanan masyarakat secara terpadu dari satuan kerja dan Polres di jajaran Polda Aceh serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas Kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara cepat, cermat, tepat dan akuntabel;

3) Menjadi koordinator piket fungsi Kepolisian dalam TPTKP yang bersifat back-up kepada Polres di jajaran Polda Aceh

c. Motto SPKT Polda Aceh

“Memberikan pelayanan secara mudah, profesional, responsive, cepat, serta humanis”

3. Deskripsi Kerja Personel SPKT Polda Aceh

Adapun *jobdesc* SPKT secara umum diatur dalam Perkap Nomor KEP/22/IX/2010 pada tanggal 28 September 2010, di mana rinciannya akan diuraikan sebagai berikut:

a. SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda.

b. SPKT bertugas:

1) Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan dan

2) Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

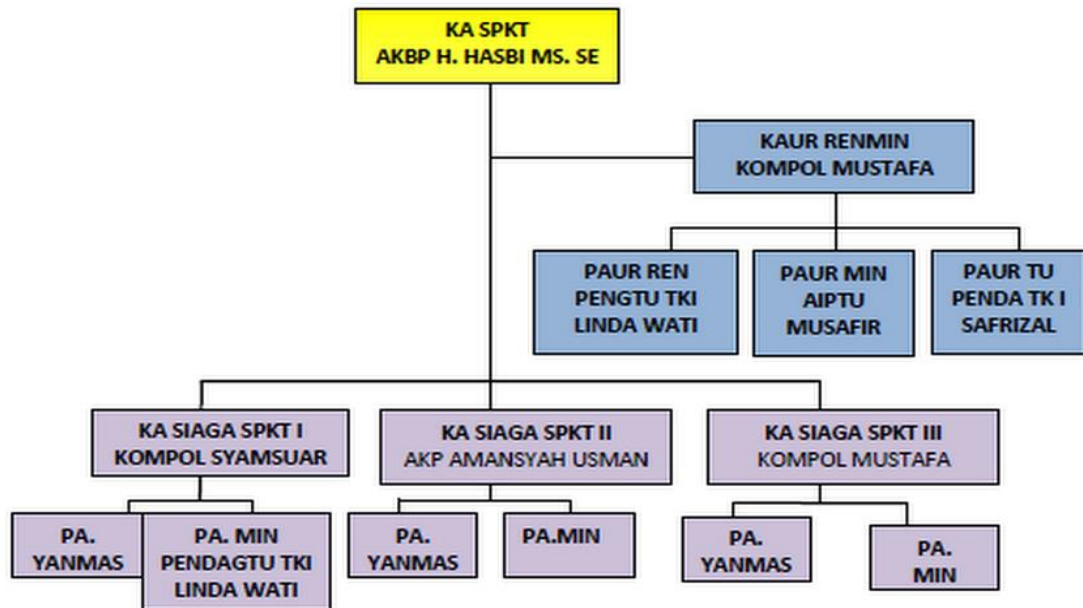
c. Dalam pelaksanaan tugas spkt menyelenggarakan fungsi:

1) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu antara lain laporan polisi (LP), surat tanda terima laporan polisi (STTLP), surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP), surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK), surat keterangan catatan kepolisian

(SKCK), surat tanda terima pemberitahuan (STTP), surat keterangan lapor diri (SKLD), surat izin keramaian, surat rekomendasi izin usaha jasa pengamanan, surat izin mengemudi (SIM), dan surat tanda keterangan bermotor (STNK).

- 2) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di tkp (PTKP) dan pengolahan TKP, turjawali dan pengamanan.
- 3) Pelayanan masyarakat antara lain melalui telpon , pesan singkat, fax email internet (jejaring sosial), dan surat.
- 4) Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Menyiapkan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

4. Struktur Organisasi dan *Job Description* SPKT Polda Aceh



Gambar 2. Struktur Organisasi SPKT Polda Aceh

B. Persiapan Penelitian

Persiapan penelitian merupakan tahapan awal dalam mempersiapkan penelitian di mana proses ini dapat mempermudah peneliti untuk leluasa dalam mengumpulkan data penelitian, serta menghindari akan adanya kesalahan di lapangan yang tidak diinginkan terjadi. Tahapan ini peneliti harus melalui proses persiapan surat izin penelitian dan penyusunan alat ukur yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengurusan Surat Izin Penelitian

Pengurusan surat izin penelitian adalah proses persiapan penelitian melalui langkah formal dalam memperoleh perizinan pengambilan data penelitian pada bagian SPKT Polda Aceh secara resmi. Peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada pihak universitas pada tanggal 25 Juli 2023. Pihak universitas merespon permohonan peneliti dengan mengeluarkan surat permohonan izin

penelitian yang ditujukan kepada pihak administrasi SPKT Polda Aceh yang ditanda tangani oleh Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh dengan nomor surat 375/UM.M₆/F/2023 pada tanggal 25 Juli 2023.

Setelah peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian ke pihak instansi yang diteliti, peneliti melanjutkan proses pengumpulan data penelitian kepada 48 personel yang bertugas di SPKT. Pada tanggal 1 Agustus 2023 setelah peneliti berhasil mengumpulkan data penelitian, maka pihak SPKT Polda Aceh mengeluarkan surat keterangan telah melaksanakan penelitian ilmiah mahasiswa yang ditandatangani oleh KA SPKT Polda Aceh dengan nomor B/02/VIII/HUM.5.6./2023/SPKT pada tanggal 01 Agustus 2023. Proses ini sebagai proses administrasi dalam memperoleh perizinan dari pihak instansi untuk mengambil data saat proses distribusi skala kepada personel SPKT Polda Aceh.

2. Penyusunan Alat Ukur

Alat ukur atau instrumen penelitian ini menggunakan skala penelitian yang didistribusikan kepada sampel penelitian yaitu personel SPKT Polda Aceh. Skala ditujukan sebagai petunjuk personel dalam mengukur objek sikapnya berdasarkan kondisi yang dialaminya. Objek sikap yang diukur dalam penelitian ini adalah regulasi diri dan kualitas pelayanan yang diberikan personel SPKT Polda Aceh. Skala disusun berdasarkan kategori item pernyataan *favorable* dan item pernyataan *un-favorable*.

Pada skala regulasi diri item disusun sebanyak 36 item skala, dimana terdapat 18 item *un-favorable* dan 18 item *favorable*. Skala regulasi diri disusun berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Zimmerman (Ghufron &

Risnawita, 2016), yaitu metakognisi, motivasi, dan perilaku atau tindakan. Selanjutnya, pada skala kualitas pelayanan disusun sebanyak 40 item skala terdiri dari 20 item *un-favorable* dan 20 item *favorable*. Skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan indikator yang dijabarkan oleh Hardiyansyah (2018), yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

C. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini berlangsung sejak tanggal 25 Juli – 01 Agustus 2023 dalam rangka proses pengumpulan data uji coba disertai dengan pengambilan data penelitian. Pada tanggal 25 Juli 2023 peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian kepada pihak SPKT Polda Aceh dan dihari yang sama peneliti langsung memulai proses penelitian setelah melalui proses perizinan.

Skala penelitian ini yaitu skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan didistribusikan kepada seluruh personel yang bertugas di lingkup SPKT Polda Aceh secara online. Skala didistribusikan melalui *platform Google Form* di mana link pengisian tersebut dibagikan melalui forum *Whatsapp Group* SPKT Polda Aceh. Data yang dikumpulkan dianalisis uji reliabilitas melalui aplikasi *SPSS Version 23.0* untuk mendiskriminasikan item yang layak pakai yang dijadikan sebagai data penelitian untuk menjawab hipotesis penelitian ini.

D. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen perlu dilakukan untuk memperoleh data yang akurat. Peneliti melaksanakan uji instrumen pada tabulasi data uji coba melalui uji

validitas isi, uji reliabilitas untuk mendiskriminasi item tidak layak pakai dan tingkat reliabel suatu skala akan kepercayaan suatu skala penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian dianalisis melalui validasi isi. Model validasi isi adalah validasi rasional yang dilakukan oleh ahli, yaitu dosen pembimbing. Validasi isi diperlukan agar jbaran item pernyataan skala sesuai dengan indikator dari objek sikap yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, tepat dan jelas mengenai sasaran indikator untuk setiap skala penelitian. Proses validasi skala dilakukan beberapa kali pada aitem pernyataan yang kurang baik yang sesuai dengan arahan dosen pembimbing. Item disusun berdasarkan *blue print* dengan item pernyataan *favorable* dan item pernyataan *un-avorable*. Setelah perbaikan keseluruhan pada aitem skala penelitian dinyatakan valid oleh dosen pembimbing, maka peneliti melanjutkan ujicoba untuk mendiskriminasi item yang tidak layak pakai.

2. Hasil Diskriminasi Item

Diskriminasi item dilakukan pada data uji coba skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan personel yang telah ditabulasikan. Data pada item yang layak pakai dapat dipertahankan sebagai data penelitian, sedangkan data pada aitem yang tidak layak pakai akan didiskriminasikan atau dibuang. Diskriminasi item yang tidak layak pakai dapat dilakukan melalui analisis *Cronbach's Alpha* melalui *SPSS Version 23.0*. Kemudian, mengenai kriteria item yang perlu didiskriminasi ketika nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,30$ (Azwar,

2012). Hasil dari diskriminasi item dari skala ujicoba pada skala regulasi diri dapat dilihat secara rinci pada tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Diskriminasi Item Regulasi Diri Setelah Uji Coba

No	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Metakognisi	2, 4, 6, 8, 10, 12	25, 27, 29, 31, 33, 35	12
2	Motivasi	26, 28, 30 , 32, 34, 36	13, 15, 17, 19, 21, 23,	12
3	Perilaku	14, 16, 18, 20, 22, 24	<u>1</u> , 3, 5, 7, 9, 11	12
Total		18	18	36

Ket: Nomor yang dihitamkan dan garis bawah untuk item yang tidak layak
Sumber: Pengolahan Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil diskriminasi item menunjukkan terdapat dua item pada skala regulasi diri yang gugur dikarenakan tidak memenuhi nilai *Corrected Item-Total Correlation* $\geq 0,30$. Item yang gugur pada skala regulasi diri terdapat pada nomor 1 dan 30. Jumlah item yang telah gugur dan layak pakai pada skala regulasi diri dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Skala Regulasi Diri Setelah Item Tidak Layak Pakai Dibuang

No	Indikator	Item		Jumlah
		Layak Pakai	Gugur	
1	Metakognisi	12	0	12
2	Motivasi	11	1	12
3	Perilaku	11	1	12
Total		34	2	36

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil menunjukkan terdapat dua item yang gugur tersebut tidak dilanjutkan sebagai data penelitian, sedangkan sisanya 34 item yang layak pakai akan diteruskan sebagai data penelitian untuk menguji hipotesis penelitian ini. Pada skala kualitas pelayanan, di mana peneliti mendapatkan item yang didiskriminasi sebanyak empat item yang tidak dilanjutkan sebagai data penelitian dalam menguji hipotesis penelitian. Hasil dari

diskriminasi item dari ujicoba pada skala regulasi diri dapat dilihat secara rinci pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Diskriminasi Item Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba

No	Indikator	Aitem		Jumlah
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Bukti fisik	<u>1</u> , 3, 5, 7	26, 28, <u>30</u> , 32	8
2	Kehandalan	25, 27, 29, 31	2, 4, 6, 8	8
3	Daya tanggap	9, 11, 13, 15	34, 36, 38, 40	8
4	Jaminan	<u>17</u> , 19, 21, 23	18, 20, 21, <u>24</u>	8
5	Empati	33, 35, 37, 39	10, 12, 14, 16	8
Total		20	20	40

Ket: Nomor yang dihitamkan dan garis bawah untuk item yang tidak layak

Sumber: Pengolahan Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil diskriminasi item menunjukkan terdapat empat item pada skala kualitas pelayanan yang gugur dikarenakan data item tersebut tidak memenuhi nilai *Corrected Item-Total Correlation* $\geq 0,30$. Item yang gugur atau didiskriminasi pada skala kualitas pelayanan terdapat pada nomor 1, 17, 24, dan 30. Jumlah item yang telah gugur dan item yang dilanjutkan sebagai data penelitian pada skala kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 7
Skala Kualitas Pelayanan Setelah Item Tidak Layak Pakai Dibuang

No	Indikator	Item		Jumlah
		Layak Pakai	Gugur	
1	Bukti fisik	6	2	8
2	Kehandalan	8	0	8
3	Daya tanggap	8	0	8
4	Jaminan	6	2	8
5	Empati	8	0	8
Total		36	4	40

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas terdapat empat item pada skala kualitas pelayanan yang gugur dari data penelitian dikarenakan tidak layak pakai, sedangkan sisanya 36 item yang layak pakai akan dilanjutkan sebagai data

penelitian. Hasil diskriminasi item terdapat 34 item pada skala regulasi diri dan 36 item pada skala kualitas pelayanan yang akan diteruskan sebagai data penelitian untuk menganalisis hipotesis penelitian.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat tingkat reliabel suatu alat ukur penelitian, di mana skala tersebut akan konsisten dan cenderung stabil ketika menguji objek sikap yang sama untuk gejala yang sama (Azwar, 2010). Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *Cronbach's Alpha* melalui *SPSS Version 23.0*. Analisis *Cronbach's Alpha* dilakukan pada keseluruhan aitem skala secara bersamaan. Skala dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Gunawan, 2015).

Kemudian, nilai reliabilitas berada pada rentang antara 0,00 – 1,00. Jadi, semakin tinggi tingkat reliabilitas maka nilai *Cronbach Alpha* (Azwar, 2010). Tingkat reliabilitas semakin tinggi jika nilai tersebut mendekati angka 1, sedangkan tingkat reliabilitas rendah jika nilai reliabilitas rendah. Hasil dari uji reliabilitas pada skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan pada personel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Aitem
Sebelum aitem tidak layak pakai dibuang		
Regulasi Diri	0,910	36
Kualitas Pelayanan	0,898	40
Setelah aitem tidak layak pakai dibuang		
Regulasi Diri	0,922	34
Kualitas Pelayanan	0,916	36

Sumber: Hasil Olah Data *SPSS Version 23.0*, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi atau *Cronbach Alpha* baik sebelum dan setelah item tidak valid dihapus nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Pada skala regulasi diri, sebelum item tidak layak pakai dibuang nilai *Cronbach's Alpha* diperoleh sebesar 0,910 dari 36 item yang diuji, kemudian saat setelah item tidak layak dipakai nilai *Cronbach's Alpha* meningkat sebesar 0,922 dari 34 item yang diuji. Kemudian, pada skala kualitas pelayanan, sebelum item tidak layak pakai dibuang nilai *Cronbach's Alpha* diperoleh sebesar 0,898 dari 40 item yang diuji. Kemudian saat setelah item tidak layak dipakai nilai *Cronbach's Alpha* meningkat sebesar 0,916 dari 36 item yang diuji.

Hasil uji reliabilitas pada kedua skala penelitian ini mengalami peningkatan nilai *Cronbach's Alpha* setelah item tidak layak pakai dibuang, sehingga skala penelitian tersebut reliabel atau dapat dipercaya untuk melakukan penelitian yang akurat. Skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan menunjukkan tingkat reliabel skala penelitian ini sangat reliabel, di mana rentang *Cronbach Alpha* berada pada kisaran 0,81 – 1,00 (Azwar, 2010).

E. Hasil Penelitian

1. Hasil Deskripsi Data Penelitian

a. Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah personel yang bertugas pada bidang SPKT Polda Aceh. Sampel penelitian ini dipilih melalui teknik *nonprobability sampling*

yaitu sampling jenuh. Teknik pemilihan sampel ini melibatkan seluruh anggota populasi dalam penelitian ini, dikarenakan jumlah populasi relatif kecil, yaitu kurang dari 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh personel SPKT Polda Aceh. Jumlah keseluruhan subjek penelitian ini adalah 48 personel. Adapun jumlah personel tersebut terbagi ke dalam 2 unit kerja yaitu UR Renmir dan Siaga SPKT. Kemudian, skala didistribusikan kepada seluruh personel melalui *Google Form* untuk memperoleh data yang sesuai dengan objek sikap yang diteliti, yaitu skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan yang diberikan personel kepada masyarakat.

b. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian ditujukan untuk melihat fokus penelitian yang dijabarkan dalam bentuk klasifikasi data pada variabel penelitian dengan jenjang tertentu. Klasifikasi sebagai proses kategorisasi penempatan jenjang objek sikap dari regulasi diri dan kualitas pelayanan personel yang disajikan secara berjenjang dan kontinu. Sebelum menentukan jenjang kategorisasi, maka data terlebih dahulu dilakukan analisis *descriptive* melalui *SPSS Version 23.0*, di mana minimum, maksimum, nilai rata-rata dan standar deviasi yang diperoleh pada data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Deskripsi Statistik Data Penelitian
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Regulasi Diri	48	84	136	128.92	10.619
Kualitas Pelayanan	48	88	144	138.23	11.762
Valid N (listwise)	48				

Sumber: Hasil Olah Data *SPSS Version 23.0*, 2023

Berdasarkan tabel di atas, skor dari pengisian skala oleh personel pada skala regulasi diri dengan nilai tertinggi sebesar 136 dan nilai terendah sebesar 84, sedangkan rata-rata regulasi diri yang dimiliki personel SPKT Polda Aceh adalah 128,92 dengan standar deviasi 10,619. Kemudian skor dari pengisian skala oleh personel pada skala kualitas pelayanan dengan nilai tertinggi sebesar 144 dan nilai terendah sebesar 88, sedangkan rata-rata kualitas pelayanan yang dimiliki personel SPKT Polda Aceh adalah 138,23 dengan standar deviasi 11,762

Selanjutnya mengenai jenjang kategorisasi perlu disubstitusikan nilai rata-rata dan standar deviasi pada kedua skala berdasarkan persamaan kategorisasi yang dipaparkan oleh Azwar (2012), yaitu jenjang rendah, sedang, dan tinggi. Adapun rumus kategorisasi untuk menentukan nilai kategori setiap jenjang, yaitu:

$$\text{Rendah} = X < (\bar{X} - 1.SD)$$

$$\text{Sedang} = (\bar{X} - 1.SD) \leq X < (\bar{X} + 1.SD)$$

$$\text{Tinggi} = (\bar{X} + 1.SD) \leq X$$

Setelah proses substitusi sebelumnya kedalam persamaan kategorisasi untuk setiap jenjang pada skala regulasi diri dan skala kualitas pelayanan. Kemudian hasil persamaan jenjang kategori rendah, sedang, dan tinggi pada kedua skala penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10
Kategorisasi Skala Regulasi diri dan Kualitas pelayanan Kerja Personel SPKT

Kategorisasi	Variabel	
	Regulasi diri	Kualitas pelayanan
Rendah	$X < 118$	$X < 126$
Sedang	$118 \leq X < 136$	$126 \leq X < 144$
Tinggi	$136 \leq X$	$144 \leq X$

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas merupakan hasil substitusi dari persamaan kategorisasi regulasi diri dan kualitas pelayanan personel kepada masyarakat dengan jenjang rendah, sedang, dan tinggi. Personel dengan regulasi diri pada kategori rendah memiliki rentang nilai berkisar antara 84 – 117, kategori sedang memiliki rentang nilai berkisar antara 118 – 135, dan kategori tinggi memiliki rentang nilai berkisar antara 136. Selanjutnya, personel dengan kualitas pelayanan pada kategori rendah memiliki rentang nilai berkisar antara 90-125, kategori sedang memiliki rentang nilai berkisar antara 126-143, dan kategori tinggi memiliki rentang nilai berkisar antara 144.

Setelah penentuan rentang kategorisasi masing-masing skala penelitian ini, kemudia peneliti menyajikan data kategorisasi berdasarkan frekuensi dan persentase dari regulasi diri dan kualitas pelayanan personel SPKT. Persentase kategorisasi variabel regulasi diri dan kualitas pelayanan dianalisis melalui *Descriptive Frequency* melalui *SPSS Version 23.0*. Hasil persentase kategorisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Persentase Kategorisasi Regulasi diri dan Kualitas pelayanan Personel SPKT

Variabel	Rentang Frekuensi Persentase Data Penelitian			Total
	Rendah (84 - 117)	Sedang (118 - 135)	Tinggi (136)	
Regulasi diri	4 (8,3%)	35 (72,9%)	9 (18,8%)	48
	Rendah (88 -125)	Sedang (126 - 143)	Tinggi (144)	
Kualitas pelayanan	4 (8,3%)	21 (43,8%)	23 (47,9%)	48

Sumber: Hasil Olah Data *SPSS Version 23.0*, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, jumlah keseluruhan personel SPKT Polda Aceh sebanyak 48 personel. Mayoritas personel yang memiliki regulasi diri

dengan kategori sedang sebanyak 35 personel, diikuti kategori tinggi sebanyak 9 personel, sedangkan personel dengan regulasi diri pada kategori rendah sebanyak 4 personel. Selanjutnya, mayoritas personel yang memiliki kualitas pelayanan dengan kategori sedang sebanyak 21 personel, diikuti kategori tinggi sebanyak 23 personel, sedangkan personel dengan kualitas pelayanan pada kategori rendah sebanyak 4 personel. Gambaran statistik tabel tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang diberikan regulasi diri personel SPKT di Polda Aceh terhadap kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

2. Hasil Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan untuk melihat apakah data penelitian ini telah memenuhi syarat dari uji regresi yang baik. Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka uji hipotesis yang tepat digunakan adalah uji regresi linear sederhana. Uji regresi ini ditujukan untuk melihat pengaruh antara variabel regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh (Gunawan, 2015). Data yang dapat dianalisis melalui uji regresi apabila data tersebut berdistribusi normal dan memiliki hubungan linear antara variabel regulasi diri dan kualitas pelayanan personel.

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya data terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan melalui analisis analisis *Kolmogorov-Smirnov Test* melalui *SPSS Version 23.0*. Analisis ini dilakukan agar dapat melihat data terdistribusi normal secara teoritis (Gunawan, 2015). Data akan berdistribusi normal apabila nilai $p > 0,05$, sementara data tidak

berdistribusi normal apabila nilai $p < 0,05$ (Gunawan, 2015). Adapun hasil dari uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Normalitas

Skala	<i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	Sig. (p)	Hasil	Kesimpulan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,072	0,200	$P > 0,05$	Berdistribusi Normal

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil uji normalitas pada data residual variabel regulasi diri terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai p sebesar 0,200 di mana $p > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal dan telah memenuhi syarat dari uji regresi linear sederhana.

b. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat bagaimana hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen (Gunawan, 2015). Hubungan linear ini ditinjau dari hubungan antara variabel regulasi diri dengan variabel kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh. Uji linearitas penelitian ini dilakukan melalui analisis *Test for Linearity* melalui SPSS Version 23.0. Kedua variabel penelitian memiliki hubungan linear jika nilai $p < 0,05$, sementara data tidak memiliki hubungan linear jika $p > 0,05$ (Gunawan, 2015). Adapun hasil dari uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Linearitas

Linearitas	F	p	Hasil	Kesimpulan
Kualitas pelayanan * Regulasi diri	3.708	0,000	$p < 0,05$	Linear

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka hasil uji linearitas pada data penelitian ini diperoleh nilai F sebesar 3,708 dengan nilai signifikansi p sebesar

0,000 maka $p < 0,05$. Data penelitian ini menunjukkan adanya hubungan linear antara regulasi diri dengan kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh. Jadi, hasil uji linearitas data penelitian ini telah memenuhi syarat dari uji regresi linear sederhana.

3. Hasil Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji asumsi dan data telah memenuhi syarat dari uji regresi yang baik, di mana data penelitian ini berdistribusi normal dan kedua variabel penelitian memiliki hubungan linear. Model regresi ini dilakukan untuk mengukur pengaruh yang diberikan regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh kepada masyarakat. Sehubungan dengan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen untuk melihat pengaruh yang diberikan terhadap variabel dependen maka uji regresi yang tepat adalah analisis regresi linear sederhana (Gunawan, 2015). Uji ini dilakukan melalui *Analysis Regression* melalui *SPSS Version 23*. Uji dilakukan pada taraf signifikansi 5% atau 0,05. Keputusan pada uji regresi adalah jika $p < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sementara, jika $p > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Hasil dari uji regresi linear ini diperoleh *output* korelasi untuk melihat arah hubungan antara regulasi diri terhadap kualitas pelayanan pada personel SPKT Polda Aceh. Hasil dari koefisien korelasi berdasarkan output uji regresi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Regulasi Diri
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.915
	Regulasi Diri	.915	1.000

Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Regulasi Diri	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	48	48
	Regulasi Diri	48	48

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, regulasi diri berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari nilai koefisien korelasi atau nilai *pearson correlation* diperoleh sebesar 0,915. Arah hubungan keduanya bertanda positif berdasarkan nilai koefisien korelasi tersebut. Arah ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat regulasi diri personel, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan personel SPKT Polda Aceh. Selanjutnya, mengenai hasil uji regresi untuk melihat gambaran hipotesis dan sumbangan yang diberikan regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.915 ^a	.837	.834	4.799	.837	236.355	1	46	.000

a. Predictors: (Constant), Regulasi Diri

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Version 23.0, 2023

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai signifikansi p diperoleh sebesar 0,000 di mana $p < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh. Regulasi diri personel berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, di mana nilai korelasi diperoleh

sebesar 0,915. Selanjutnya, sumbangan pengaruh yang diberikan regulasi diri terhadap kualitas pelayanan personel sebesar 83,7% sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain, seperti ambiguitas peran, konflik peran, teknologi, kontrol dari atasan, kerjasam tim, motivasi kerja, lingkungan kerja, perilaku birokrasi, kontrol sosial, disposisi, iklim dan budaya organisasi, efisiensi pelayanan, dan insentif (Hardiyansyah, 2018; Lopiyoandi, 2016; Barata, 2014).

F. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pada data penelitian di atas meunjukkan adanya pengaruh signifikan antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh. Hasil ini dilihat dari nilai signifikansi p diperoleh sebesar 0,000 di mana $p < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Regulasi diri personel memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanannya, dilihat dari nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,915.

Sumbangan yang diberikan regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh dilihat dari nilai *R-Square* sebesar 0,837. Artinya regulasi diri memberikan pengaruh sebesar 83,7% kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel lain yang mendorong kualitas pelayanan personel yaitu ambiguitas peran, konflik peran, teknologi, kontrol dari atasan, kerjasam tim, motivasi kerja, lingkungan kerja, perilaku birokrasi, kontrol sosial, disposisi, iklim dan budaya organisasi, efisiensi pelayanan, dan insentif (Hardiyansyah, 2018; Lopiyoandi, 2016; Barata, 2014).

Tugas utama SPKT dalam memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat mengenai penerimaan dan penanganan pengaduan, memberi bantuan dan pelayanan mengenai surat keterangan, serta memberi informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas. SPKT menjadi bagian terdepan dalam memberikan pelayanan dengan cara berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi standar penting dalam penilaian kinerja personel. Kepolisian perlu mengerahkan usahanya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka membangun kepercayaan publik. Permasalahan yang dihadapi personel ketika melayani masyarakat dengan berbagai kriteria, menuntut personel agar memiliki regulasi diri yang baik dalam menghadapi masyarakat.

Sejauh ini personel telah memberikan kualitas pelayanan dengan baik, dilihat dari kategori kualitas pelayanan personel dengan kategori sedang sebanyak 21 personel dan kategori tinggi sebanyak 23 personel. Hal ini didorong dengan adanya regulasi diri personel yang baik, di mana mayoritas personel di SPKT Polda Aceh dengan regulasi diri pada kategori sedang sebanyak 35 personel dan kategori tinggi sebanyak 9 personel.

Berdasarkan fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan SPKT Polda Aceh semakin modern, di mana satuan ini menyediakan pelaporan secara *online* baik melalui *fax email* atau e-surat. Personel menjaga penampilan rapi dan bersih agar memberikan kenyamanan selama proses pelayanan. SPKT juga menyediakan brosur dan papan pengumuman untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan laporan sesuai dengan persyaratan dan prosedur layanan.

Regulasi diri mengacu pada serangkaian cara individu ketika bertindak untuk mencapai tujuannya dengan terlibat dalam perencanaan terarah (Ekawanti & Mulyana, 2016). Personel menunjukkan keyakinan yang kuat dalam mengembangkan potensi diri dengan mengikuti berbagai pengembangan layanan. Personel menyesuaikan gaya kerjanya berdasarkan SOP yang berlaku, mengevaluasi setiap proses kerjanya dengan belajar dari kesalahannya, dan siap menerima kritik dan saran dari berbagai pihak dalam mengembangkan diri. Personel termotivasi untuk mengikuti berbagai pelatihan yang disediakan demi mengembangkan diri, dan siap menjaga kondisi fit ketika memberikan pelayanan.

Personel dapat menanamkan perasaan positif ketika berempati dengan masyarakat, serta mencari peluang terhadap kelebihan dan kelemahannya demi pengembangan kariernya. Personel itu mengatur diri untuk disiplin selama bekerja, mengontrol emosi, dan menyesuaikan diri dengan kondisi sosial. Regulasi diri dapat menciptakan emosi positif, pikiran dan ekspresinya berdasarkan pengalaman individu yang ditingkatkan dari evaluasi diri, perencanaan perbaikan dan memodifikasi pelayanan secara terus menerus (Yunis & Rahardjo, 2011).

Personel dengan regulasi diri yang baik berusaha mengontrol diri dengan baik, di mana personel mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menikmati layanan, melakukan pendekatan emosional, bersikap adil, dengan senang hati menerima keluhan masyarakat dan berusaha memperbaikinya, dan mengutamakan sikap sopan santun serta ramah dalam pelayanan. Personel tanggap dalam menyesuaikan kemampuannya dengan pengaduan masyarakat, mendampingi

masyarakat untuk menerima seluruh proses pelayanan. Personel mengikuti perkembangan teknologi yang menunjang pelayan, dan mempelajari petunjuk dari berbagai kasus pengaduan masyarakat. Proses regulasi diri yaitu mencari solusi penyelesaian masalah dari berbagai sumber, dan mengimplementasikannya secara terus-menerus, jika perubahan itu efektif terhadap perannya dalam mencapai tujuan organisasi (Sinurat, Simorangkir, & Laoli, 2018).

Personel pada SPKT Polda Aceh nyatanya juga ada beberapa oknum personel di satuan SPKT sebanyak 4 personel dengan regulasi diri pada yang rendah, akibatnya personel kualitas pelayanan ikut rendah. Personel tidak mampu menempatkan permasalahan pribadi dengan kondisi kerja, tidak berkeinginan untuk mengembangkan diri terhadap perkembangan teknologi ataupun produk layanan. Kemudian personel juga tidak mampu mengontrol diri dalam mengatur kedisiplinan kerja dan emosinya ketika menghadapi masyarakat. Individu dengan regulasi diri yang kurang efektif dapat terlibat dalam perilaku agresif (Fajrina & Hartati, 2014)

Berdasarkan pembahasan di atas, maka regulasi diri personel memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh. Hal ini menunjukkan semakin tinggi regulasi diri personel, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan personel kepada masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah regulasi diri personel, maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan personel kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh, di mana nilai $p < 0,05$ dan H_a diterima. Regulasi diri personel berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, di lihat dari nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,915. Sumbangan yang diberikan regulasi diri personel terhadap kualitas pelayanan sebesar 83,7% terhadap kualitas pelayanan di satuan SPKT Polda Aceh, sedangkan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi, semakin tinggi regulasi diri personel, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan personel. Sebaliknya, semakin rendah regulasi diri personel, maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan personel.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang bisa dijadikan masukan, yaitu:

a. Satuan SPKT Polda Aceh

Diharapkan instansi dapat melaksanakan berbagai aktivitas dalam mengembangkan kualitas pelayanan personel. Kemudian satuan dapat bekerjasama dengan Biro SDM untuk melaksanakan kegiatan yang berguna

dalam menanamkan regulasi diri personel SPKT Polda Aceh ketika menghadapi masyarakat.

b. Personel Satuan SPKT Polda Aceh

Diharapkan personel dapat menanamkan regulasi diri yang baik, sehingga dapat mengembang diri dalam melayani masyarakat.

c. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya tidak berpaku pada regulasi diri personel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, akan tetapi peneliti selanjutnya dapat mengkaji keduanya yang dikaitkan dengan variabel psikologis lainnya, atau dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Albasith, B. E. M., & Fanida, E. H. (2016). Strategi peningkatan pelayanan di sentra pelayanan kepolisian terpadu (spkt) kepolisian resor kabupaten sidoarjo. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 1(1), 1-10.
- Alwisol. (2014). *Psikologi kepribadian*. Malang: UMM Press
- Azwar, S. (2010). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. (2012). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Bosko, A. T., & Mael, M. Y. (2021). Kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu (spkt) kepolisian resort (polres) timor tengah utara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. *JianE: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 49-64.
- Danendra, I. B. K. (2012). Kedudukan dan fungsi kepolisian dalam struktur organisasi negara republik indonesia. *Lex Crimen*, 1(4), 41-59.
- Ekawanti, S., & Mulyana, O. P. (2016). Regulasi diri dengan burnout pada guru. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan*, 6(2), 113-118
- Fajrina, A., & Hartati, S. (2014). Hubungan antara semangat kerja dengan regulasi diri pada perawat rumah sakit jiwa Dr Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Psikologi*, 3(4), 1-12.
- Ghufro, M. N. & Risnawita, R. (2016). *Teori-teori psikologi*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
- Gunawan, M. A. (2015). *Statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi dan social*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Gava Media
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. F. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahaindividu Administrasi Publik*, 2(5), 1874-1891.

- Kamoda, A.P.D.A. (2020). Evaluasi pelayanan publik sentra pelayanan kepolisian terpadu di polisi daerah sulawesi utara. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 9(4), 256-266.
- Kotler, P., & Keller, K. N. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kristiyani, T. (2016). *Self regulator learning: konsep, implikasi, dan tantangannya bagi individu di Indonesia*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press anggota APPTI
- Kusumadewi, M. D. (2011). Peran stresor harian, optimisme dan regulasi diri, terhadap kualitas hidup individu dengan diabetes militus tipe 2. *Jurnal Psikologi Islam*, 8(1), 43-62.
- Leonova, A.B., Kuznetsova, A.S., & Barabanshchikova, V.V. (2010). Self-regulation training and prevention of negative human functional states at work: traditions and recent issues in russian applied research. *Psychology in Russia*, 6(1), 482- 505.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pongtulan, 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.
- Primalasari, A. M. (2018). Hubungan antara *regulasi diri* dengan kinerja sales. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Pintrich, P. R. (2004). A conceptual framework for assessing motivation and self regulated learning in collegestudent. *Educational Psychologist*, 16(4), 385-407.
- Purba, L. S., & Yulianto, J. E. (2019). Hubungan antara regulasi diri dan prestasi belajar pada mahaindividu perantau di universitas x Surabaya. *Psychopreneur Journal*, 3(1), 16-25
- Sadat, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polsek Medan Baru. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*, 3(1), 298.337.

- Sani, A. A. (2021). Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan strategi dalam mendorong perekonomian nasional. *Kajian Singkat terhadap Isu Aktual dan Strategis*, 13(3), 19-24
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinurat, S., Simorangkir, L., & Laoli, Y. A. (2018). Hubungan regulasi diri dengan kinerja dosen Stikes Santa Elisabeth Medan tahun 2018. *Elisabeth Health Jurnal*, 3(2), 1-11.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Talle, A. (2016). Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. *E-Jurnal Katalogis*, 4(4), 201-210
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, A. D. A. (2013). Peran regulasi diri islami dan karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasional pada karyawan organisasi syariah. *Psikologika*, 18(1), 89-97.
- Yasdar, M., & Mulyadi. (2018). Penerapan teknik regulasi diri (self regulation) untuk meningkatkan kemandirian belajar mahaindividu program studi bimbingan konseling STKIP Muhammadiyah Enrekang. *Jurnal Edumaspul*, 2(2), 50-60
- Yunis, A. N., & Rahardjo, P. Hubungan antara regulasi emosi dengan sikap personel polisi sektor polres purbalingga terhadap efektifitas kerja. *PSYCHO IDEA*, 9(2), 30-36.
- Baumeister, R. F., dkk (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success, and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of Personality*, 74(6), 1773-1802. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2006.00428.x>
- Pangemanan, D., & Bidjuni, H. (2017). Hubungan regulasi diri dengan semangat kerja perawat di rumah sakit jiwa Prof Dr. V. L. Ratumbuang Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v5i1.25165>
- Prasetyo, A. Y. (2016). Gambaran regulasi diri terhadap beban tugas penyidik di Polres Situbondo. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.

SKALA PENELITIAN

I. Pengantar Skala

Dengan Hormat,

Perkenalkan Abdul Hayat yang merupakan salah satu Mahasiswa Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh dalam rangka menyelesaikan Studi/Tugas Akhir. Saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Saya harapkan Bapak/Ibu dapat mengisi skala ini sesuai dengan pendapat dan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Semua informasi data yang diterima akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terima kasih.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan dalam skala ini, mohon saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang anda berikan akan diperlakukan secara rahasia).

E. Nama:(*boleh dikosongkan*)

F. Usia:

G. Jenis kelamin:

1. Laki-laki

2. Perempuan

H. Pendidikan:

1. Bintara

2. Akademik Polisi

3. S-1

4. S-2

5. S-3

I. Pangkat/Jabatan:

3. Kopol4. AKP5. Iptu6. Ipda7. Aiptu8. Aipda7. Bripka8. Brigadir9. Briptu10. Bripda

J. Masa Jabatan : Tahun

III. PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Setiap pernyataan dalam skala dilengkapi empat pilihan jawaban: sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), dan sangat tidak sesuai (STS).

1. SS (Sangat Setuju), artinya kondisi Bapak/Ibu sangat sesuai dengan pernyataan yang disajikan.
2. S (Setuju), artinya kondisi Bapak/Ibu sesuai dengan pernyataan yang disajikan.
3. TS (Tidak Setuju), artinya kondisi Bapak/Ibu tidak sesuai dengan pernyataan yang disajikan.
4. STS (Sangat Tidak Setuju), artinya kondisi Bapak/Ibu sangat tidak sesuai dengan pernyataan yang disajikan.

Contoh:

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	SPKT Polda Aceh menyediakan teknologi modern dalam menunjang sistem pelayanan secara online atau offline.	√			

SKALA KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	SPKT Polda Aceh menyediakan teknologi modern dalam menunjang sistem pelayanan secara online atau offline.				
2	Saya tidak memberikan petunjuk yang jelas mengenai prosedur layanan kepada masyarakat				
3	Lokasi pelayanan dalam lingkungan Polda Aceh strategis dan mudah diakses masyarakat.				
4	Saya tidak dapat mengoperasikan perangkat teknologi modern yang menunjang pelayanan.				
5	Fasilitas yang disediakan oleh SPKT Polda Aceh cukup memadai.				
6	Saya kesulitan saat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan SOP berdasarkan pengaduan masyarakat				
7	Saya menjaga penampilan yang bersih dan rapi agar terlihat menarik.				
8	Saya tidak handal dalam menangani laporan kasus yang diajukan masyarakat				
9	Saya menyesuaikan produk layanan sesuai dengan kebutuhan laporan masyarakat				
10	Saya enggan menerima keluhan masyarakat atas layanan yang diterimanya				
11	Saya tanggap dalam menangani pengaduan masyarakat selama pelayanan				
12	Saya tidak perlu bersikap adil dalam melayani masyarakat.				
13	Saya menyelesaikan berkas laporan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
14	Saya tidak perlu melakukan pendekatan emosional untuk memahami kebutuhan masyarakat selama pelayanan				
15	Saya mengarahkan masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang berlaku dengan jenis pelayanan yang diterimanya				
16	Saya tidak peduli dengan kepuasan masyarakat selama layanan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
17	Saya menyesuaikan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku				
18	Saya salah dalam menginput data, sehingga adanya ketidaksesuaian antara data dengan kebutuhan kasus dari pengaduan masyarakat.				
19	Saya menjamin kerahasiaan data masyarakat yang menerima pelayanan di SPKT				
20	Saya kurang teliti dalam membuat laporan masyarakat dengan berkas yang diterbitkan				
21	Saya menjamin kesesuaian laporan masyarakat dengan berkas yang diterbitkan				
22	Saya tidak menjamin kerahasiaan data masyarakat yang menerima produk layanan di SPKT				
23	Saya menginput data yang valid sesuai dengan kebutuhan kasus dari pengaduan masyarakat				
24	Saya menetapkan biaya layanan di luar peraturan yang berlaku.				
25	Saya memberikan petunjuk yang jelas mengenai prosedur layanan kepada masyarakat				
26	SPKT Polda Aceh tidak menyediakan teknologi modern dalam menunjang sistem pelayanan secara online atau offline.				
27	Saya mampu mengoperasikan perangkat teknologi modern yang menunjang pelayanan				
28	Saya tidak perlu menjaga penampilan yang bersih dan rapi agar terlihat menarik				
29	Saya memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan SOP berdasarkan kebutuhan kasus yang diajukan masyarakat				
30	Lokasi pelayanan dalam lingkungan Polda Aceh tidak strategis dan sulit diakses masyarakat				
31	Saya terampil dalam menangani laporan kasus yang diajukan masyarakat				
32	Fasilitas yang disediakan oleh SPKT Polda Aceh tidak memadai				
33	Saya dengan sopan dan ramah menerima keluhan masyarakat atas layanan yang diterimanya				
34	Saya tidak dapat menyesuaikan produk layanan				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	sesuai dengan kebutuhan laporan masyarakat				
35	Saya melakukan pendekatan secara emosional untuk memahami laporan yang diajukan masyarakat				
36	Saya lambat dalam menangani pengaduan masyarakat selama pelayanan				
37	Saya bersikap adil dalam melayani masyarakat sesuai dengan prosedur layanan				
38	Saya tidak menyelesaikan berkas laporan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
39	Saya mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menikmati layanan				
40	Saya tidak mampu mengarahkan masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang berlaku dengan jenis pelayanan yang diterimanya				

SKALA REGULASI DIRI

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya segan meminta bantuan dari rekan kerja atau atasan saat mengalami kesulitan selama pelayanan				
2	Saya memiliki kemampuan belajar yang baik, sehingga cepat dalam mempelajari berbagai hal baru yang menunjang pekerjaan saya				
3	Saya sulit mengatur pikiran saya untuk fokus selama bekerja ketika ada masalah pribadi				
4	Saya dapat menemukan banyak cara untuk mengatasi kesulitan saya selama bekerja				
5	Saya sulit mengontrol emosi dengan baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat				
6	Saya selalu mengintruksikan diri agar bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku				
7	Saya tidak berkeinginan untuk disiplin dalam bekerja				
8	Saya berusaha mengamati setiap aktivitas kerja saya lakukan terselesaikan dengan baik atau belum.				
9	Saya tidak perlu menyusun jadwal kerja dalam				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	memenuhi target				
10	Saya menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk pengembangan pribadi saya				
11	Saya kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan rekan kerja.				
12	Saya belajar dari kesalahan saya untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik				
13	Saya tidak mengikuti pelatihan yang mendukung pengembangan kemampuan saya dalam melayani masyarakat				
14	Saya belajar mengatasi keterbatasan kemampuan saya dalam melayani dengan meminta bantuan kepada rekan kerja atau atasan				
15	Saya tidak peduli dengan pola pikir saya selama bekerja, sehingga saya bekerja seadanya				
16	Saya mampu mengatur pikiran saya untuk fokus selama bekerja ketika dihadapi dengan masalah pribadi				
17	Saya tidak mengarahkan hati saya agar fokus dalam setiap pekerjaan				
18	Saya mengontrol emosi dengan baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat				
19	Saya kurang memperhatikan kesehatan tubuh saya				
20	Saya memiliki kewajiban mengatur diri untuk bersikap disiplin dalam bekerja				
21	Saya tidak perlu mencari informasi untuk mengatasi kekurangan saya				
22	Saya menyusun jadwal kerja untuk mengelola waktu dengan baik dalam mencapai target				
23	Saya tidak belajar dari pengalaman untuk mencari peluang dalam meningkatkan karier saya				
24	Saya mampu menyesuaikan diri dengan rekan kerja di tempat kerja				
25	Saya tidak memiliki kemampuan belajar yang baik, jadi saya sulit untuk mencoba hal yang baru				
26	Saya mengikuti pelatihan yang mendukung pengembangan kemampuan saya untuk melayani masyarakat.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
27	Saya kesulitan dalam mencari solusi terhadap masalah yang saya temui selama bekerja				
28	Saya mengerahkan pola pikir positif dalam mengembangkan kemampuan saya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
29	Saya tidak bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku				
30	Saya berusaha mengarahkan hati saya agar fokus dalam setiap pekerjaan				
31	Saya tidak peduli dengan hasil kerja dari aktivitas yang telah saya lakukan				
32	Saya menjaga tubuh untuk tetap fit agar mendukung produktivitas kerja				
33	Saya enggan menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk pengembangan pribadi saya				
34	Saya mencari berbagai informasi sebagai solusi dalam mengatasi kekurangan saya				
35	Saya tidak perlu belajar dari kesalahan saya				
36	Saya belajar dari pengalaman untuk mencari peluang dalam meningkatkan karier saya				

Lampiran 3

RELIABILITAS SKALA REGULASI DIRI**1. Sebelum Item Skala Regulasi Diri yang Tidak Layak Pakai Dibuang****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<u>X01</u>	<u>132.56</u>	<u>117.996</u>	<u>.002</u>	<u>.920</u>
X02	132.13	114.963	.396	.908
X03	132.25	110.787	.501	.906
X04	132.08	116.248	.400	.908
X05	132.44	110.847	.373	.910
X06	132.19	115.262	.334	.908
X07	132.08	112.035	.838	.904
X08	132.33	110.865	.523	.906
X09	132.29	112.083	.471	.907
X10	132.40	113.053	.368	.908
X11	132.44	109.826	.403	.909
X12	132.17	115.546	.393	.908
X13	132.13	112.112	.751	.904
X14	132.15	114.978	.556	.907
X15	132.06	113.805	.799	.905
X16	132.06	114.783	.862	.906
X17	132.17	111.589	.684	.904
X18	132.19	115.390	.395	.908
X19	132.40	110.968	.380	.909
X20	132.19	114.496	.402	.908
X21	132.17	111.418	.604	.905
X22	132.21	115.062	.317	.909
X23	132.15	111.361	.801	.904
X24	132.17	114.184	.626	.906
X25	132.13	111.473	.821	.904
X26	132.13	113.941	.628	.906
X27	132.38	111.388	.409	.908
X28	132.25	113.723	.411	.908
X29	132.13	110.537	.925	.903
<u>X30</u>	<u>132.35</u>	<u>114.021</u>	<u>.270</u>	<u>.911</u>
X31	132.17	110.950	.744	.904
X32	132.21	114.083	.397	.908
X33	132.33	111.163	.412	.908
X34	132.25	115.128	.430	.908
X35	132.19	110.836	.638	.904
X36	132.13	115.218	.562	.907

2. Setelah Item Skala Regulasi Diri yang Tidak Layak Pakai Dibuang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	34

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X02	125.04	108.722	.372	.921
X03	125.17	104.440	.500	.920
X04	125.00	109.574	.421	.921
X05	125.35	104.531	.370	.924
X06	125.10	108.734	.337	.922
X07	125.00	105.447	.862	.917
X08	125.25	104.745	.505	.920
X09	125.21	105.232	.504	.920
X10	125.31	106.815	.355	.922
X11	125.35	103.893	.382	.924
X12	125.08	108.887	.412	.921
X13	125.04	105.445	.781	.917
X14	125.06	108.400	.570	.920
X15	124.98	107.212	.822	.918
X16	124.98	108.234	.877	.919
X17	125.08	104.929	.711	.917
X18	125.10	108.691	.417	.921
X19	125.31	104.092	.406	.923
X20	125.10	108.095	.396	.921
X21	125.08	104.674	.634	.918
X22	125.13	108.239	.345	.922
X23	125.06	104.741	.828	.917
X24	125.08	107.780	.619	.919
X25	125.04	105.062	.825	.917
X26	125.04	107.402	.639	.919
X27	125.29	105.232	.395	.922
X28	125.17	107.801	.368	.921
X29	125.04	104.083	.937	.916
X31	125.08	104.418	.761	.917
X32	125.13	107.559	.403	.921
X33	125.25	105.511	.369	.923
X34	125.17	108.652	.429	.921
X35	125.10	104.266	.656	.918
X36	125.04	108.594	.582	.920

Lampiran 5

RELIABILITAS SKALA KUALITAS PELAYANAN**1. Sebelum Aitem Skala Kualitas Pelayanan yang Tidak Layak Pakai Dibuang****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<u>Y01</u>	<u>147.85</u>	<u>158.638</u>	<u>-.025</u>	<u>.903</u>
Y02	147.85	152.127	.584	.898
Y03	147.85	152.255	.572	.898
Y04	147.85	152.127	.584	.898
Y05	147.92	152.461	.383	.900
Y06	148.21	145.998	.513	.898
Y07	147.92	151.950	.417	.899
Y08	147.90	150.861	.587	.897
Y09	147.94	150.911	.478	.898
Y10	147.98	149.340	.484	.898
Y11	148.06	147.975	.480	.898
Y12	147.85	152.127	.584	.898
Y13	147.92	151.950	.417	.899
Y14	147.88	151.473	.616	.898
Y15	147.98	151.893	.338	.900
Y16	147.92	151.312	.461	.899
<u>Y17</u>	<u>148.17</u>	<u>152.184</u>	<u>.230</u>	<u>.903</u>
Y18	148.23	146.138	.467	.899
Y19	147.94	151.762	.420	.899
Y20	148.10	147.542	.479	.898
Y21	147.88	151.601	.604	.898
Y22	147.88	151.941	.573	.898
Y23	147.92	149.780	.567	.897
<u>Y24</u>	<u>149.23</u>	<u>151.500</u>	<u>.132</u>	<u>.911</u>
Y25	147.96	151.488	.430	.899
Y26	147.88	151.941	.573	.898
Y27	148.04	150.296	.368	.900
Y28	147.92	149.652	.576	.897
Y29	147.96	152.509	.363	.900
<u>Y30</u>	<u>148.35</u>	<u>150.404</u>	<u>.248</u>	<u>.904</u>
Y31	147.92	152.504	.481	.899
Y32	147.88	151.941	.573	.898
Y33	147.85	152.255	.572	.898
Y34	147.96	151.105	.520	.898
Y35	147.94	152.145	.395	.899
Y36	148.29	148.083	.357	.901
Y37	148.02	149.851	.443	.899
Y38	147.90	151.287	.606	.898
Y39	147.85	152.255	.572	.898
Y40	147.96	150.594	.489	.898

2. Setelah Aitem Skala Kualitas Pelayanan yang Tidak Layak Pakai Dibuang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y02	134.29	132.381	.580	.917
Y03	134.29	132.126	.606	.917
Y04	134.29	132.381	.580	.917
Y05	134.35	132.404	.400	.919
Y06	134.65	128.276	.431	.919
Y07	134.35	131.510	.466	.918
Y08	134.33	131.248	.579	.917
Y09	134.38	131.303	.470	.918
Y10	134.42	129.355	.507	.917
Y11	134.50	128.128	.498	.918
Y12	134.29	132.381	.580	.917
Y13	134.35	131.893	.438	.918
Y14	134.31	131.794	.610	.917
Y15	134.42	132.291	.327	.920
Y16	134.35	132.021	.428	.918
Y18	134.67	127.461	.433	.920
Y19	134.38	131.346	.467	.918
Y20	134.54	127.785	.493	.918
Y21	134.31	131.539	.635	.917
Y22	134.31	132.219	.568	.917
Y23	134.35	129.723	.599	.916
Y25	134.40	131.521	.445	.918
Y26	134.31	132.219	.568	.917
Y27	134.48	130.383	.380	.920
Y28	134.35	129.978	.580	.917
Y29	134.40	132.244	.394	.919
Y31	134.35	132.234	.522	.918
Y32	134.31	132.219	.568	.917
Y33	134.29	132.126	.606	.917
Y34	134.40	131.351	.522	.917
Y35	134.38	131.601	.449	.918
Y36	134.73	128.755	.347	.922
Y37	134.46	129.317	.496	.918
Y38	134.33	131.631	.600	.917
Y39	134.29	132.126	.606	.917
Y40	134.40	131.266	.463	.918

Identitas Responden						Item Skala Kualitas Pelayanan (Y)																																														
R	U	JK	PD	PK	MK	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	ΣY							
27	40	L	1	6	15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	132
28	32	L	1	8	17	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	118		
29	42	L	1	5	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135		
30	37	L	1	7	13	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	132			
31	34	L	1	8	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	141			
32	28	L	1	8	18	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139			
33	28	L	1	9	15	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139			
34	26	L	1	9	9	4	1	4	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	88			
35	29	L	1	8	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141			
36	25	L	1	9	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
37	32	L	1	8	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
38	39	L	1	6	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
39	37	L	1	6	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
40	25	L	1	9	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143			
41	31	L	1	8	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138			
42	29	L	1	8	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
43	27	L	1	9	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
44	40	L	1	6	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
45	30	L	1	8	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141			
46	35	L	1	7	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			
47	34	L	1	7	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	132		
48	32	L	1	8	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144			

Keterangan:

- R = Responden/Sampel
- U = usia
- JK = Jenis Kelamin
- L = laki-laki
- P = perempuan

PD (Pendidikan)

- 1 = Bintara
- 2 = Akademik Polisi
- 3 = S1
- 4 = S2

PK (Pangkat)

- 1 = Kompol
- 2 = AKBP
- 3 = Iptu
- 4 = Ipda
- 5 = Aiptu
- 6 = Aipda

- 7 = Bripka
- 8 = Brigadir
- 9 = Briptu
- 10 = Bripda

Lampiran 7

ANALISIS DESKRIPSI STATISTIK**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Regulasi Diri	48	84	136	128.92	10.619
Kualitas Pelayanan	48	88	144	138.23	11.762
Valid N (listwise)	48				

Regulasi Diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 84	1	2.1	2.1	2.1
86	1	2.1	2.1	4.2
109	1	2.1	2.1	6.3
116	1	2.1	2.1	8.3
121	1	2.1	2.1	10.4
126	2	4.2	4.2	14.6
127	2	4.2	4.2	18.8
128	4	8.3	8.3	27.1
129	3	6.3	6.3	33.3
130	6	12.5	12.5	45.8
131	1	2.1	2.1	47.9
132	6	12.5	12.5	60.4
133	4	8.3	8.3	68.8
134	2	4.2	4.2	72.9
135	4	8.3	8.3	81.3
136	9	18.8	18.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 88	1	2.1	2.1	2.1
90	1	2.1	2.1	4.2
118	1	2.1	2.1	6.3
124	1	2.1	2.1	8.3
132	3	6.3	6.3	14.6
134	2	4.2	4.2	18.8
135	2	4.2	4.2	22.9
138	1	2.1	2.1	25.0
139	2	4.2	4.2	29.2
140	1	2.1	2.1	31.3
141	8	16.7	16.7	47.9
142	1	2.1	2.1	50.0
143	1	2.1	2.1	52.1
144	23	47.9	47.9	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Lampiran 8

HASIL UJI NORMALITAS**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.74757407
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.071
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 9

HASIL UJI LINEARITAS**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Regulasi Diri	Between Groups	(Combined) Linearity	6098.479	15	406.565	32.203	.000
		Deviation from Linearity	5443.125	1	5443.125	431.139	.000
			655.355	14	46.811	3.708	.001
		Within Groups	404.000	32	12.625		
Total			6502.479	47			

Lampiran 10

HASIL UJI REGRESI**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Regulasi Diri
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.915
	Regulasi Diri	.915	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Regulasi Diri	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	48	48
	Regulasi Diri	48	48

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.915 ^a	.837	.834	4.799	.837	236.355	1	46	.000

a. Predictors: (Constant), Regulasi Diri

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 11

SK PEMBIMBING

**SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
NOMOR: 024/UM.M6/KEP/F/2023**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2022-2023
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi mahasiswa pada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi mahasiswa tahun akademik 2022-2023;
2. Bahwa namanya yang tercantum dalam surat keputusan ini dianggap cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
4. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 6007/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/VI/2021 Menyatakan Bahwa Program Studi Sarjana Psikologi Unmuha Terakreditasi Dengan Peringkat B;
5. Surat Keputusan Rektor Unmuha Nomor: 494/UM.M/KEP/D/20202 Tanggal 29 Rabiul Akhir 1442 H/14 Desember 2020 M Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Psikologi Unmuha Masa Jabatan 2020-2024.
- Memperhatikan** Keputusan tim penguji proposal skripsi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh pada bulan Januari 2023

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : **Menunjuk Saudara;**
Nur Hasmalawati, M.Si
Sukri Karim, M.Si
Untuk Membimbing Skripsi:
Nama : Abdul Hayat
NPM : 1909110091
Prodi : Psikologi
Judul : Pengaruh Regulasi Diri Personel terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Aceh
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum di atas berwenang untuk membimbing SKRIPSI mahasiswa dan diberi honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Ketiga** : Surat Keputusan pembimbing ini berlaku hanya satu tahun, terhitung sejak tanggal ditetapkan.
- Keempat** : Segala sesuatu akan diperbaiki dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 07 Sya'ban 1444 H
27 Februari 2023 M

Dekan,

Nur Hasmalawati, M.Si

NIK: 19700103 200609 1 001

Tembusan
1. Biro Keuangan & Bendahara
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran 12

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS PSIKOLOGI

Status Akreditasi "B" No. 6007/SK/BAN-PT/Ak-PPJS/VI/2021
 Jl. Muhammadiyah No. 91 Batoh, Lueng Bata
 Telp. 085225961113, Banda Aceh - 23245
 Email : psikologi@unmuha.ac.id | Homepage : www.psikologi.unmuha.ac.id

Nomor : 375/UM.Me/F/2023
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
 Di -
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Berdasarkan surat permohonan tanggal 25 Juli 2023, atas nama :

Nama : Abdul Hayat
 NPM : 1909110091
 Semester : VIII (delapan)
 Judul Skripsi : Pengaruh Regulasi Diri Terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Aceh.

Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan benar sedang dalam proses penyusunan Skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh. Untuk itu, melalui surat ini kami mohon agar diberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk memperoleh data di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 07 Muharram 1445 H
 25 Juli 2023 M



M. Si
 NIK: 19700103 200609 1 001

Lampiran 13

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH ACEH

Jalan T.Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh23114

Nomor : B/ 02 /VIII/HUM.5.6./2023/SPKT

Klasifikasi: BIASA

Lampiran : -

Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Banda Aceh, 01 Agustus 2023

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
ACEH

Di

Banda Aceh

1. Rujukan:

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.

2. Sehubungan dengan surat Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Aceh Nomor: 358/UM.M6/F/2023 tanggal 14 Juli 2023, Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama;

Nama : Abdul Hayat
NIM : 1909110091
Jenjang : Strata 1 (S1)
Semester : VIII (delapan)

Benar telah melaksanakan penelitian pada SPKT Polda Aceh dalam rangka keperluan penulisan Skripsi dengan judul "Pengaruh Regulasi Diri Personel Terhadap Kualitas Pelayanan di Satuan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Aceh".

3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 KEPALA SPKT POLDA ACEH

 NASYADI, S. Sos.
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74100771

BIODATA PENULIS**A. Penulis**

Nama : Abdul Hayat
Tempat/Tanggal lahir : Alur Mentawak, 21 Juni 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Email : Abdulhayat604@gmailcom
Pekerjaan : Polri

B. Orang Tua/Wali

Nama Ayah : Alm. Sunari
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Hamida
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
Alamat : Aceh Tamiang

C. Riwayat Pendidikan

SD/MIN : SDN ALUR MENTAWAK (2003 – 2009)
SMP/MTsN : SMPN 2 KEJURUAN MUDA (2009 – 2012)
SMAN/MAN : SMAN 2 KEJURUAN MUDA (2012 – 2015)

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan seperlunya.

Banda Aceh, 05 Agustus 2023



(Abdul Hayat)