

ABSTRAK

Kepolisian Republik Indonesia atau disebut dengan Polri merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang dibentuk untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Sebagai lembaga atau organisasi yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di dalam masyarakat tentu pihak kepolisian perlu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, merata dalam penyelenggaraan tugasnya. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) akan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat pelapor. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pelapor yang datang pada Polres Lumajang selama periode Januari – April tahun 2022. Dalam penelitian ini menggunakan cara non-probabilitas. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang; (2) Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang; (3) Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang; (4) Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang; (5) Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.

Katakunci: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*)

ABSTRACT

The National Police of the Republic of Indonesia or known as the National Police is a form of government organization formed to maintain security and order in society. As an institution or organization in charge of maintaining security and order in society, of course, the police need to provide services to the community in a professional, honest, fair and equitable manner in carrying out their duties. Based on the above background, in this research is to find out whether direct evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (emphaty) will affect the satisfaction of the reporting community. This type of research is quantitative research. The population in this study is the reporting community who came to the Lumajang Police Station during the period January - April 2022. In this study using a non-probability method. So that the sample used in this study were 60 respondents. The results of this study indicate that: (1) Tangibles have a significant effect on the satisfaction of the reporting community at the Lumajang Police; (2) Reliability has a significant effect on the satisfaction of the reporting community at the Lumajang Police; (3) Responsiveness has a significant effect on the satisfaction of the reporting community at the Lumajang Police; (4) Assurance has a significant effect on the satisfaction of the reporting community at the Lumajang Police; (5) Empathy has a significant effect on the satisfaction of the reporting community at the Lumajang Police.

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty*