

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK JATINUNGGAL POLRES SUMEDANG

Dede Miftahudin¹, Imas Trimayanti², Rusto Nawawi³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon, Kota Cirebon, Indonesia

Correspondence

Email: dedemiftah900@gmail.com, No. Telp:

²imastrimayanti@gmail.com,

³nawawi.el_nv@gmail.com

Submitted 25 Desember 2024

Accepted 28 Desember 2024

Published 4 Januari 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di Polsek Jatinunggal Polres Sumedang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 87 orang responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis menggunakan SPSS versi 25 Berdasarkan analisis variabel (X) terhadap variabel (Y) besarnya nilai $t_{hitung} 8,713 > t_{tabel} 1,663$. Nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan SKCK di Polsek Jatinunggal Polres Sumedang dapat diterima. nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel X secara simultan terhadap variabel Y H_a diterima Hasil analisis $f_{hitung} 75,916 > t_{tabel} 2,319$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service towards public satisfaction in processing police record certificates at the Jatinunggal Police, Sumedang Resort Police. The sample used in this study was 87 respondents. The type of research used is quantitative. Quantitative method is a research method based on the philosophy of positivism, used for research on certain populations or samples, data collection using research instruments, data analysis is quantitative/statistical, with the aim of testing the established hypothesis. The data analysis method used is simple linear regression analysis. In this study, data and information were collected from respondents using a questionnaire. The analysis tool used SPSS version 25. Based on the analysis of variable (X) against variable (Y), the value of t count was $8.713 > t \text{ table } 1.663$. This value can be concluded that H_a which states that service quality has a significant effect on Public Satisfaction in SKCK Management at Polsek Jatinunggal Polres Sumedang can be accepted. sign value. $0.000 < 0.05$ then there is a significant effect on variable X simultaneously on variable Y H_a is accepted. The results of the f count analysis are $75.916 > t \text{ table } 2.319$.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Dalam hal ini, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan adil kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, termasuk oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Polri, sebagai institusi pemerintah yang bertugas melayani, mengayomi, dan menegakkan hukum, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang disediakan adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen penting yang sering dibutuhkan masyarakat untuk berbagai keperluan administratif, seperti melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, atau mengurus dokumen lainnya. Namun, meskipun layanan ini sangat vital, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari pengamatan di Polsek Jatinunggal Polres Sumedang, di mana pelayanan SKCK masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pemohon SKCK di Polsek Jatinunggal mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 tercatat sebanyak 1.176 pemohon, sementara pada tahun 2023 meningkat menjadi 1.246 pemohon. Meski demikian, peningkatan jumlah pemohon ini tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain adalah minimnya jumlah petugas yang melayani, sehingga proses penerbitan SKCK menjadi lambat. Selain itu, fasilitas yang tersedia di Polsek Jatinunggal, seperti ruang tunggu, dinilai tidak memadai, menyebabkan antrian yang tidak nyaman bagi masyarakat. Kendala lainnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengurusan SKCK, seperti pengisian formulir, yang sering kali menyebabkan keterlambatan proses pelayanan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono & Diana, 2016), terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dalam konteks pelayanan SKCK di Polsek Jatinunggal, kelima dimensi ini menjadi tolok ukur penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Bukti langsung mencakup fasilitas fisik dan kelengkapan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Daya tanggap mengacu pada kesiapan petugas dalam membantu masyarakat selama proses pengurusan SKCK. Jaminan mencakup kompetensi dan kredibilitas petugas, sedangkan empati berkaitan dengan kemampuan petugas memahami kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polsek Jatinunggal dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (dalam Lupiyoadi, 2016), kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, masyarakat akan merasa kecewa dan menilai pelayanan tersebut tidak memadai. Dalam kasus pelayanan SKCK di Polsek Jatinunggal, berbagai keluhan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, pihak Polsek Jatinunggal dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa langkah yang dapat diambil antara lain adalah menambah jumlah petugas, menyediakan fasilitas yang lebih memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan SKCK. Dengan adanya perbaikan ini,

diharapkan proses pengurusan SKCK dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang berkualitas adalah kunci untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Sebagai salah satu institusi pemerintah, Polri memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan, termasuk pelayanan SKCK, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, Polsek Jatinunggal tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra Polri sebagai institusi yang profesional dan berkomitmen melayani masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi upaya perbaikan pelayanan publik di Polsek Jatinunggal, sehingga dapat menjadi contoh bagi institusi lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL:

1. Tangibles: Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi.
2. Reliability: Kemampuan memberikan pelayanan yang tepat waktu, memuaskan, dan terpercaya.
3. Responsiveness: Kesanggupan membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance: Kompetensi, keramahan, dan sopan santun petugas yang membangun kepercayaan pelanggan.
5. Empathy: Sikap perhatian penuh dari petugas terhadap pelanggan.

Pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan dan meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan. Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis terkait produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Garvin menambahkan bahwa kualitas tergantung pada persepsi individu. Sementara itu, Alma (2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah syarat keberlanjutan bisnis dan mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Kasmir (2016) dan Moenir (2016), faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan meliputi:

1. Kesadaran: Keinginan tulus untuk memberikan pelayanan.
2. Aturan: Panduan kerja yang harus ditaati untuk mencapai tujuan.
3. Organisasi: Pengelolaan dan mekanisme kerja yang mendukung pelayanan.
4. Pendapatan: Imbalan yang diberikan kepada tenaga kerja.
5. Keterampilan dan Kemampuan: Kemampuan teknis dan profesional tenaga kerja.
6. Sarana Pelayanan: Peralatan dan fasilitas yang mendukung pelayanan.

Berdasarkan Mulyawan (2016), dimensi kualitas pelayanan mencakup:

1. Tangible (Bukti Langsung)
 - a. Penampilan petugas.
 - b. Kenyamanan tempat pelayanan.
 - c. Kemudahan proses dan akses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas.
 - e. Penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Reliability (Keandalan)
 - a. Ketepatan pelayanan.
 - b. Standar pelayanan jelas.
 - c. Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu.

3. Responsiveness (Tanggapan)
 - a. Respons cepat dan tepat terhadap pelanggan.
 - b. Pelayanan dengan waktu dan cara yang akurat.
 - c. Menanggapi keluhan pelanggan.
4. Assurance (Jaminan)
 - a. Jaminan waktu, biaya, dan legalitas pelayanan.
 - b. Kepastian biaya pelayanan.
5. Empathy
 - a. Memahami kepentingan pelanggan.
 - b. Sikap ramah, sopan, tanpa diskriminasi, dan menghargai pelanggan.

Kepuasan Masyarakat .

Menurut Pasolong (2010), kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja dan hasil dengan harapan. Zeithaml dkk. (2013) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi terhadap produk atau layanan berdasarkan pemenuhan harapan pelanggan. Hawkins dan Looney (Tjiptono, 2015) mengidentifikasi indikator kepuasan, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan: Perbandingan antara harapan dan kenyataan.
2. Minat Berkunjung Kembali: Keinginan untuk menggunakan layanan kembali.
3. Kesiapan Merekomendasikan: Kesiapan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan. Priansa (2018) menyebutkan bahwa kepuasan publik adalah respons terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual. Menurut beberapa ahli, kepuasan merupakan evaluasi atas produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupiyoadi (2015):

1. Kualitas Produk/Jasa: Produk berkualitas sesuai evaluasi pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan: Layanan yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional: Rasa bangga dan pengakuan dari lingkungan.
4. Harga: Produk berkualitas dengan harga terjangkau.
5. Biaya Tambahan: Tidak perlu biaya tambahan untuk layanan.

Barnes (2016) menambahkan lima tingkatan faktor:

1. Produk/Jasa Inti: Fokus pada kebutuhan utama.
2. Layanan Pendukung: Menunjang produk utama.
3. Performa Teknis: Ketepatan janji pelayanan.
4. Interaksi dengan Pelanggan: Hubungan langsung atau teknologi.
5. Dimensi Emosional: Menciptakan pengalaman positif.

Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Ringkasan)

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berhubungan erat dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting reformasi birokrasi yang mencakup berbagai strategi, seperti:

1. Peningkatan Kelembagaan: Penyeimbangan struktur penyelenggara pelayanan.
2. Pembaharuan SDM: Melatih dan meningkatkan kualitas sikap aparatur untuk memberikan pelayanan adil dan transparan.
3. Desain Mekanisme Pelayanan: Mengoptimalkan proses pelayanan untuk menghasilkan kualitas yang memuaskan.

Menurut Tjiptono (2015), strategi yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat meliputi:

1. Relationship Marketing: Fokus pada hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
2. Superior Customer Service: Memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing.

3. Unconditional Service Guarantees: Memberikan jaminan pelayanan berkualitas tinggi.
4. Penanganan Keluhan Efisien: Menangani keluhan dengan cepat, empati, adil, dan mudah diakses.
5. Peningkatan Kinerja: Monitoring kepuasan pelanggan secara rutin, memberikan pelatihan, dan mengintegrasikan kepuasan pelanggan dalam penilaian kinerja.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Metode pengukuran kepuasan masyarakat mencakup:

1. Sistem Keluhan dan Saran: Mengumpulkan masukan pelanggan melalui kotak saran atau telepon.
2. Survei Kepuasan Pelanggan: Menggunakan survei berkala untuk menilai kinerja.
3. Ghost Shopping: Menggunakan pelanggan bayangan untuk mengevaluasi pelayanan.
4. Analisis Pelanggan yang Beralih: Mengidentifikasi penyebab pelanggan beralih ke penyedia lain.

Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan, termasuk prosedur, waktu, biaya, produk, sarana, dan kompetensi petugas, sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian

SKCK adalah surat resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam untuk keperluan tertentu, berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014. Masa berlaku SKCK adalah 6 bulan dan dapat diperpanjang bila diperlukan.

Persyaratan Pembuatan SKCK

1. Pemohon Baru:
 - a. Surat pengantar dari kantor desa.
 - b. Fotokopi KK, akta kelahiran, dan KTP/domisili.
 - c. Pas foto terbaru (4x6) berlatar merah (4 lembar).
 - d. Mengisi formulir dan riwayat hidup.
2. Pemohon Perpanjangan:
 - a. SKCK asli/legalisir (maksimal 2 tahun sejak habis masa berlaku).
 - b. Fotokopi KTP/domisili.
 - c. Pas foto terbaru (4x6) berlatar merah (4 lembar).
 - d. Mengisi formulir dan riwayat hidup.

Catatan

1. Polsek tidak menerbitkan SKCK untuk melamar PNS/CPNS atau keperluan antarnegara.
2. SKCK diterbitkan sesuai alamat KTP/SIM pemohon.

Biaya Pembuatan SKCK Rp30.000 sesuai regulasi:

UU No. 20 Tahun 1997, UU No. 2 Tahun 2002, PP No. 50 Tahun 2010, dan PP No. 60 Tahun 2016.

Mekanisme Pembuatan SKCK

1. Pendaftaran: Membawa dokumen persyaratan ke loket pelayanan.
2. Pemeriksaan identitas: Verifikasi dokumen oleh petugas.
3. Pengisian formulir: Mengisi data pribadi lengkap.
4. Pemeriksaan berkas: Memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen.
5. Pengolahan dan verifikasi data.
6. Pembayaran biaya administrasi.
7. Penyerahan SKCK: SKCK diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.

3. METODE PENELITIAN

Subjek penelitian : Merujuk pada orang-orang yang terkait dengan penelitian, seperti informan atau narasumber, yang memberikan informasi yang relevan untuk penelitian. Dalam hal ini, subjeknya adalah Kantor Polisi Polsek Jatininggal, khususnya layanan penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian).

Objek penelitian : Merujuk pada variabel atau topik yang diteliti dalam penelitian. Objek di sini adalah masyarakat yang memiliki pengalaman dalam mengajukan SKCK di Polsek Jatininggal, Kepolisian Resor Sumedang.

a. Variabel Independen: Variabel yang memengaruhi variabel dependen, yang dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan (X).

b. Variabel Dependen: Variabel utama yang dipelajari, yaitu kepuasan masyarakat (Y).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang bertujuan mendeskripsikan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat. Fokus penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polsek Jatininggal, Polres Sumedang.

Populasi: Seluruh masyarakat yang mengurus SKCK di Polsek Jatininggal selama enam bulan pada tahun 2024, berjumlah 641 orang.

Sampel: Menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 87 responden.

Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer:

Dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK.

2. Data Sekunder:

Berasal dari studi pustaka, publikasi ilmiah, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Analisis Data (Ringkasan)

1. Uji Deskripsi Data

Instrumen Data: Menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1-5). Hasil rata-rata dihitung untuk menentukan nilai kriteria.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas: Menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation*.

Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%.

b. Uji Reliabilitas: Menggunakan metode Alpha Cronbach's.

Instrumen reliabel jika $\alpha > 0.60$.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan Regresi:

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Keterangan:

- YY: Kepuasan masyarakat
- XX: Kualitas pelayanan
- aa: Konstanta
- bb: Koefisien regresi
- ϵ : Error (variabel lain yang tidak diteliti)

4. Uji Hipotesis

- a. **Uji t:** Untuk menguji pengaruh variabel independen (XX) terhadap variabel dependen (YY).

Jika $p(\text{sig.}) < 0.05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh signifikan.

- b. **Uji F:** Untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Jika $p(\text{sig.}) < 0.05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh signifikan.

5. Alat Analisis

Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 25 untuk memastikan hasil yang lebih akurat.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

1). HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	46	52,9	52,9	52,9
	Perempuan	41	47,1	47,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki dengan jumlah 46 orang atau sebesar 52,9% dan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 41 orang atau sebesar 47,1%.

Tabel 2 berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah Orang	Presentasi
1	< 20	62	71 %
2	21 – 25	20	23 %
3	26 - 30	5	6 %
Jumlah		87	100 %

Berdasarkan Tabel 2 Mayoritas Responden berumur < 20 Tahun berjumlah 62 orang atau 71 %, kemudian diikuti oleh responden yang berumur 21 – 25 tahun berjumlah 20 orang atau 23 %, responden yang berumur 26 – 30 tahun berjumlah 5 orang atau 6 %.

Tabel 3 Berdasarkan Pendidikan
Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS	3	3,4	3,4	3,4
	SMA/SMK	80	92,0	92,0	95,4
	D3 - S1	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan pendidikan SMP/MTS berjumlah 3 orang atau sebesar 3,4% kemudian pendidikan SMA/SMK berjumlah 80 orang atau sebesar 92% dan pendidikan D3-S1 berjumlah 4 orang atau sebesar 4,6%.

Tabel 4 berdasarkan pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Bekerja	63	72,4	72,4	72,4
	Lainnya	11	12,6	12,6	85,1
	Wiraswasta	9	10,3	10,3	95,4
	Ibu Rumah Tangga	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan pekerjaan belum bekerja berjumlah 63 orang atau 72,4%, lainnya berjumlah 11 orang atau 12,6%, Wiraswasta berjumlah 9 orang atau 10,3% dan Ibu rumah tangga berjumlah 4 orang atau 4,6%.

Distribusi Frekuensi

Tabel 5 distribusi frekuensi variabel X

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X01	87	3	5	4,20	,662
X02	87	3	5	4,46	,606
X03	87	3	5	4,24	,664
X04	87	2	5	4,46	,625
X05	87	2	5	4,46	,643
X06	87	3	5	4,45	,624
X07	87	3	5	4,41	,561
X08	87	3	5	4,52	,547
X09	87	3	5	4,41	,582
X10	87	3	5	4,34	,626
Valid N (listwise)	87				

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat variabel Kepuasan Masyarakat (X) mempunyai rata – rata minimal sebesar 4,20 yaitu terdapat pada pernyataan ke-1 dan rata – rata maksimal sebesar 4,52 yaitu terdapat pada pernyataan ke-8 Rata – rata skor tertimbang sebesar 4,24. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat termasuk dalam katagori sangat tinggi.

Tabel 6 Distribusi frekuensi variabel Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y01	87	3	5	4,36	,628
Y02	87	3	5	4,32	,581
Y03	87	3	5	4,43	,563
Y04	87	3	5	4,41	,561
Y05	87	3	5	4,33	,604
Y06	87	3	5	4,37	,552
Y07	87	3	5	4,41	,601
Y08	87	3	5	4,44	,522
Y09	87	3	5	4,51	,568
Y10	87	3	5	4,46	,567
Valid N (listwise)	87				

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat variabel Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai rata – rata minimal sebesar 4,32 yaitu terdapat pada pernyataan ke-2 dan rata – rata maksimal sebesar 4,51 yaitu terdapat pada pernyataan ke-9. Rata – rata skor tertimbang sebesar 4,41. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan termasuk dalam katagori sangat tinggi.

Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,30218723
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.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 8 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	530,037	14	37,860	8,189	,000
		Linearity	407,091	1	407,091	88,057	,000
		Deviation from Linearity	122,946	13	9,457	2,046	,029
	Within Groups		332,859	72	4,623		
	Total		862,897	86			

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen menggunakan program SPSS Versi 25 For Windows diperoleh hasil sebagai berikut :

- Apabila nilai signifikan $p < 0,05$ maka hubungan kedua variabel linier.
- Apabila nilai signifikan $p > 0,05$ maka hubungan kedua variabel tidak linier.

Berdasarkan hasil uji *Deviation from linearity* $0,029 > 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Analisis Refresi Linear Sederhana

Tabel 9 Hasil regresi linear Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	407,091	1	407,091	75,916	,000 ^b
	Residual	455,806	85	5,362		
	Total	862,897	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dari output di atas diketahui bahwa nilai f_{hitung} 75,916 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Uji Hipotesis**a. Uji Parsial (T)**

Tabel 10 Hasil uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,818	3,248		4,870	,000
Kualitas Pelayanan	,642	,074	,687	8,713	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y. dan nilai $t_{hitung} 8,713 > t_{tabel} 1,663$ maka terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima Sedangkan H_o ditolak.

b. Uji simultan (F)

Tabel 11 Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	407,091	1	407,091	75,916	,000 ^b
	Residual	455,806	85	5,362		
	Total	862,897	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas menjelaskan nilai $F_{hitung} 75,916 > t_{tabel} 2,319$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel X secara simultan terhadap variabel Y. H_a diterima sedangkan h_o ditolak.

2). PEMBAHASAN**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (variabel XX) secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (variabel YY). Berdasarkan uji t, nilai signifikan sebesar $0,000 (< 0,05)$ dan nilai t_{hitung} sebesar $8,713 (> t_{tabel} 1,663)$, yang mengindikasikan bahwa variabel XX berpengaruh signifikan terhadap YY, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Secara simultan, hasil uji F juga menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar $75,916 (> F_{tabel} 2,319)$ dan nilai signifikan $0,000 (< 0,05)$, yang memperkuat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini sesuai dengan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry (1988), yang menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan.

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Feira Fiani Br Simbolon (2021), Reistra Wahyu dkk. (2024), dan Astri (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

6. PENUTUP

Kesimpulan:

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polsek Jatinunggal. Hasil analisis menunjukkan bahwa distribusi residual data normal dengan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, serta terdapat hubungan linear antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan nilai deviation from linearity sebesar $0,029 > 0,05$. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan, dengan nilai $F_{hitung} 75,916 > F_{tabel}$ 2,319 dan nilai $t_{hitung} 8,713 > t_{tabel}$ 1,663. Signifikansi $0,000 < 0,05$ menguatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Saran:

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada Polsek Jatinunggal untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi keandalan, seperti memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepada pemohon SKCK, diharapkan memberikan penilaian yang jujur dan objektif atas pelayanan yang diterima. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggali lebih banyak referensi mengenai indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta lebih mempersiapkan proses pengumpulan data agar hasil penelitian lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksara, P. B. (2021). Metodologi penelitian kuantitatif. Bumi Aksara.
- Alfian, Muhammad, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang. ITB Wigama Lumajang.
- Aljamendi, Ickla Mohammad, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Dana Pihak Ketiga pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Diss. Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama Bandung.
- Aris, Dwi Sancoko, 2019, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Br Simbolon, Fera Fiani, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo*. Universitas Quality Berastagi.
- Damaris, D., Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas pelayanan public safety center pada pusat pelayanan keselamatan terpadu dinas kesehatan provinsi sulawesi tengah. *Jurnal ilmiah research and development student*, 2(2), 219-227.
- Dermawan, A., Kusnadi, E., & Ediyanto, E, 2022, Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Perkebunan Nusantara XI Medika (PERSERO) RS. Elizabeth Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10), 1996-2008.
- Dewi, N. D. (2019). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian secara Onlinemenggunakan Aplikasi

- Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo). *Jurnal Ekomaks Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), 25-32.
- Dewi, R. A., & Suryani, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan paju epat kabupaten barito timur. *Japb*, 6(2), 1536-1546.
- Fadila, F. U. N. (2020). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Minat Beli Produk Punkpink's Secara Online (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127-152.
- Fauziah, A., Sangadji, E. M., & Nurhayati, D. (2023). Pengaruh Digital Marketing dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Thriftshop Merah Biru Supply Kota Pasuruan. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(5), 39-50.
- Februan, N. D., Sutejo, B., & Sumiyati, S. (2024). Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga, Prosedur Kredit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit (Studi Pada KSP Mitra Niaga Mandiri Indonesia Cabang Kendal). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1194-1205.
- Harahap, R. R. (2024). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Hayat, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Muslim Dalam Transaksi Online Pada E-Commerce* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44.
- MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/usefiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Nurfajar, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat kelurahan menteng, S1-0218.201
- Onika, F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PD Pasar Jaya di Sunter, Jakarta Utara/Febru Onika/26180518/Pembimbing: Ponco Priyanton.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta
- Saputri, A., & Uceng, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulu. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(1).
- Selipi, A. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kuantan Singingi).
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata perspektif potensi wisata daerah berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23-35.

- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J, 2018, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Simbolon, salto nius.(2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas pada PT. Sumber Rejeki bersama Cabang Kabanjahe. Diss. Universitas quality berastagi.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta:
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Suningsih, E., Lukiana, N., & Muttaqien, F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Sosis Kanzler pada Toko Dwi Agen Snack Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*, 5(4), 290-300.
- Syamsudin, A. M. (2021). Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Kecepatan Dan Debit Di Kelas V Sekolah Dasar Negeri Bojongbecik (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Utami, Sri. 2019, Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Program Kelompok Usaha Bersama Pada Pelaku Usaha Kecil Menengah Dalam Menangani Tingkat Kemiskinan Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. Diss. Universitas Panca Marga Probolinggo.
- Yanti, R., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(1), 716-734.