

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN SKCK DI  
POLRESTABES MEDAN**

**Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga**  
**Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah**  
**Jl. Garu II A, Harjosari I., Kec Medan Amplas, Kota Medan Sumatera Utara**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah masyarakat yang mengurus SKCK pada bulan Mei - Oktober 2020 dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga dapat disimpulkan menjadi 100 responden. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diolah menggunakan SPSS 22.0 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisa Regresi Linear Sederhana, dengan  $Y = 2,845 + 0.098X$ , artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.*

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Polrestabes Medan***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction in the service of making SKCK at Polrestabes Medan. The population in this study is the number of people who take care of SKCK in May - October 2020 by determining the sample using the slovin formula so that it can be concluded to be 100 respondents. The data analysis technique that the writer uses in this research is descriptive quantitative. The data collection used is by using a questionnaire given to the respondents. The data is processed using SPSS 22.0 for windows. The data analysis technique used is Simple Linear Regression Analysis, with  $Y = 2.845 + 0.098X$ , meaning that Service Quality has a significant influence on the Community Satisfaction variable.*

***Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Medan Polrestabes***

## **1. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Melihat kondisi dan fakta di lapangan menggambarkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkesan ribet dan berbelit-belit. Masih ditemukan pula pelayanan yang tidak sesuai dengan standart operasional. Hal ini di buktikan dengan masih banyaknya pengaduan terkait pelayanan publik. Dengan adanya peningkatan pengaduan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan sesuatu hal yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik. Berbagai cara dilakukan lembaga pemerintah untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Kepolisian merupakan fungsi dari pemerintahan negara yang bekerja di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom serta pelayanan pada masyarakat.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) yang merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK juga berguna untuk mengetahui identitas yang valid tentang jati diri seseorang, serta digunakan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, atau kebutuhan yang lainnya. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat di berikan kepada mantan pidana

atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Polisi Resor Kota Besar Medan (POLRESTABES MEDAN) merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan salah satunya meliputi pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK). Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini dikarenakan masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian dan pemerkosaan. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan. POLRESTABES MEDAN harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik, sehingga diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono, Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan bentuk pelayanan yang diharapkan demi terpenuhinya keinginan konsumen. Pelanggan/nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, dan pelanggan/nasabah akan

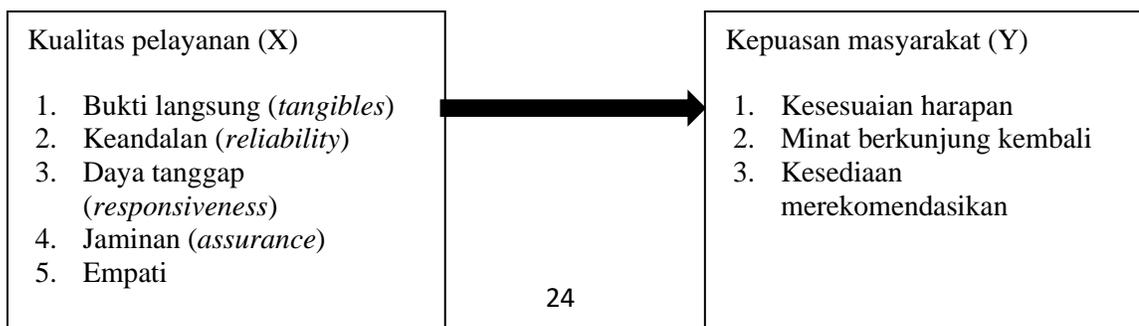
mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan/nasabah merasa tidak puas dssssan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang buruk, maka perusahaan harus berhasil mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan/nasabah.

## 2. Kepuasan Masyarakat

Menurut Oliver, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Churchill & Suprenant, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biasa pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa.

## 3. Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2010:60) Mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktornya telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan pada landasan teoritis, maka kerangka konseptual yang disajikan dalam penelitian dapat di lihat pada gambar berikut ini:



## 2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, dimana penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SKCK di Polrestabes Medan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah ataupun sedang membuat SKCK di Polrestabes Medan. Berikut ini adalah deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan masyarakat yang mengurus SKCK di Polrestabes Medan.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	58	58,0	58,0	58,0
Valid Perempuan	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data diolah SPSS tahun 2020*

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IRT	25	25,0	25,0	25,0
Buruh	33	33,0	33,0	58,0
Valid Swasta	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data diolah SPSS tahun 2022*

### **Deskripsi Jawaban Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden melalui penyebaran kuisisioner kepada masyarakat yang mengurus SKCK di Polrestabes Medan berikut adalah distribusi jawaban responden. Kuisisioner tersebut meliputi variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) dan variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y).

### **Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner kepada responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap pernyataan yang penulis ajukan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dimiliki oleh Polrestabes Medan dinilai baik oleh responden. Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang diberikan Polrestabes Medan kepada masyarakat yang mengurus SKCK jadi meningkat. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi, karena dalam kualitas pelayanan seseorang pegawai mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekanan kerjanya sehingga terciptanya suasana dinamis. Pencapaian tujuan organisasional dapat membuat pegawai bekerja kelompok yang baik dan akan berdampak baik kepada sebuah perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan pengujian statistic menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana peningkatan yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan mengakibatkan peningkatan kinerja yang baik. Hal ini sejalan dengan temuan-temuan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil uji teknik analisis data pada uji regresi linear berganda diperoleh nilai  $Y = 2,845 + 0.098X$  dan nilai signifikan (sig) sebesar 0,000, nilai ini jauh lebih rendah dibandingkan dengan 0,05 maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan ” diterima.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan 15: Penerbit Rineka Cipta . Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh: Rineke Cipta. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* : Alfabeta. Bandung
- Moenir. H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan* .yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kirom , Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* .

Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Zemit ,Zuliana. 201, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisa, Yogyakarta.

Intan Dwi. 2017. *Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.*

Pratama, Wisnu. 2018. *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polisi Resor Kota Palembang.*

Kurniawan, Aang. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan INTELKAM POLRES JEMBER, (Online).* (<http://repository.unej.ac.id>. Diakses Pada 6 Desember 2016)

Arganata, Dimas. 2015. *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan di POLRESTABES Surabaya, (Online), Vol. 4, No. 6.*(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>. Diakses Pada 6 Desember Fazri Muhammad. (2009). *Analisis Pengaruh Kualita Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Polda Kota Solo).*