

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)
DI POLSEK MARDINDING POLRES TANAH KARO****Fera Friani Br Simbolon¹⁾, Conie Nopinda Br Sitepu²⁾, Menanti Sembiring³⁾**¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Manajemen, Universitas Quality BerastagiEmail : simbolonfera28@gmail.com**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 77 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 atau angket. Berdasarkan analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.754 > 1.665$). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan SKCK di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo dapat diterima. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.232 yang berarti 23.2% kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 76.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION
IN MANAGEMENT OF POLICE RECORD CERTIFICATE (SKCK)
AT MARDINDING POLICE POLRES TANAH KARO*****ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of service to community satisfaction in managing police records at the Marwall Polsek, Tanah Karo Police. The sample used in this study amounted to 77 respondents. The type of research used is quantitative. Quantitative method is a research method based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, data collection using research instruments, data analysis is quantitative/statistical, with the aim of testing predetermined hypotheses. The data analysis method used is simple linear regression analysis. In this study, data and information were collected from respondents using questionnaires or questionnaires. Based on the analysis of the variable (X) the magnitude of $t_{count} > t_{table}$ ($4.754 > 1.665$). Based on this value, it can be concluded that H_a which states the quality of service has a significant effect on Community Satisfaction in the Management of SKCK at the Marwall Polsek of the Tanah Karo Police can be accepted. The results of the analysis of the coefficient of determination (R^2) obtained an *R Square* value of 0.232 which means 23.2% of community satisfaction is influenced by the service quality variable, while the remaining 76.8% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: Service Quality; Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif. Tjiptono (2015:51) menyatakan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Kantor Polsek Mardinding Polres Tanah Karo merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Polri juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan, Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang pelayanannya dilakukan oleh Polri. Di dalam Pasal 1 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK. Priansa (2018:156) menyatakan bahwa “kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Kantor Polsek Mardinding ditemukan permasalahan-permasalahan diantaranya : (1) Pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat, dikarenakan minimnya petugas dan sarana yang ada. (2) Tidak adanya ruang tunggu

yang memadai menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK khususnya ketika Surat SKCK diperlukan untuk melamar pekerjaan. (3) Sering terjadi keterlambatan pegawai dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti tertarik ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan SKCK, yang dituangkan dalam Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Mardinding POLRES Tanah Karo.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh keruntutan dalam pembahasan perlu dikemukakan tujuan penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polsek Mardinding POLRES Tanah Karo

Pelayanan

Atik dan Ratminto (2015:34) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan keryawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Maulana (2016:117) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Priansa (2018:156) menyatakan bahwa “kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. (Dikutip dari: <https://docplayer.info/47555914-Ii-tinjauan-pustaka-2-1-kepuasan-masyarakat-pengertian-kepuasan-masyarakat.html>)

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo Provinsi Sumatera Utara, dengan menggunakan analisis berganda sederhana Sugiyono (2015:260) mengemukakan bahwa manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen (bebas) dengan satu variabel dependen (terikat). Persamaan umum regresi linera sederhana adalah, $Y = a + bX + e$ dan untuk penyelesaiannya. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel

dependen, bila nilai variabel independen dimanipulasi atau dinaik turunkan. Untuk menganalisis hubungan variabel X terhadap variabel Y apakah bersifat linear atau tidak, peneliti melakukan analisis regresi sederhana untuk melihat pengaruh yang ada.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono (2015:118) Teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 77 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepolisian Mardinding merupakan Polres yang berada di Kecamatan Lau Baleng Kabupaten Karo yang didirikan pada tanggal 22 Juni 2003, Kepolisian Mardinding merupakan satuan pelaksana tugas Polri di wilayah Kecamatan Lau Baleng. Polres Mardinding yang beralamat di Jln. Kabanjahe – Kuta Cane No. 7 Desa Laubaleng Kec. Lau baleng Kab. Karo, memiliki tugas utama dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam menjalankan tugas-tugas kepolisian yang menjadi tanggung jawabnya. Kantor Polres Mardinding terdiri atas beberapa bagian, satuan fungsi, dan seksi yakni : Bagian Oprasional, Bagian Perencanaan, Bagian Sumberdaya, Satuan Intelkam, Satuan Reserse kriminal, Satuan Resnarkoba, Satuan Sabhara, Satuan Lalu Lintas, Satuan Pembinaan Masyarakat (Bimnas), Satuan Tahanan dan barang bukti dan seksi lain seperti Seksi Umum, Seksi keuangan, Seksi Propam, Seksi Teknologi Informasi Polisi, serta 7 Polsek sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas sehari-hari.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas

pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Hasil uji hipotesis penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di Polsek Mardinding Polres Tanah Kao. Melalui uji t (parsial) dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 4.754 sedangkan nilai t_{tabel} 1.665 $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4.754 > 1.665) dengan tingkat signifikansinya 0.000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Melalui uji koefisien determinasi (R^2) sebesar *R Square* 0.232 berarti 23.2% kepuasan masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan. Sisanya 76.8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang sebelumnya dilakukan oleh : Ana Mayasari (2020) dengan judul penelitian : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai t_{tabel} (7,542 > 1,998) dan signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (0,000 < 0,05). Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.

Tika Astina (2015) dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur”. Hasil penelitian menunjukkan analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5.056 > 1.98609). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa H_0 diterima, ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, Pelayanan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juli Omar Sinaga (2016) dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Diketahui nilai t_{hitung} pada variabel *tangible* (2.278) dan *empathy* (5.204) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1.985), sedangkan nilai t_{hitung} untuk variabel *reliability* (1.041), *responsiveness* (1.072) dan *assurance* (0.872) lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1.985. Begitu juga dengan nilai signifikan pada variabel *tangible* (0.025) dan *empathy* (0.000) lebih kecil dari 0.005, sedangkan untuk variabel *reliability* (0.301), *responsiveness* (0.286) dan *assurance* (0.386) lebih besar dari 0.05. Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.616. Nilai ini menunjukkan bahwa 61,6% variasi variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi lima variabel independen Sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

Dimana dalam penelitian terdahulu ini masih ada variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu variabel *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* sedangkan dalam penelitian yang

dilakukan peneliti dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK semua variabel yang digunakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Analisa regresi linear sederhana diperoleh $Y = 16.812 + 0.596 X + e$ dimana, Konstanta (a) = 16.812, menunjukkan harga konstan, di mana jika nilai variabel $X = 0$, maka kepuasan masyarakat (Y) = 16.812 dan Koefisien X (b) = 0.596, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji t diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.754 > 1.665$) dan signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka hal ini menunjukkan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan SKCK di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.232 yang berarti 23.2% kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 76.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis distribusi frekuensi dan persentase deskriptif variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada kualitas pelayanan mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan keempat dari 77 responden sebanyak 46 orang (59.7%) menyatakan sangat setuju atas keandalan yang diberikan Polsek Mardinding dan pada variabel kepuasan masyarakat mayoritas responden sangat setuju pada pernyataan kedua dari 77 responden sebanyak 45 orang (58.4%) responden menyatakan sangat setuju atas pelayanan yang diberikan Polsek Mardinding.

Kualitas pelayan di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan di Polsek Mardinding

Polres Tanah Karo termasuk dalam kategori tinggi. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena hal ini sesuai dengan salah satu misi Polsek Mardinding Polres Tanah Karo yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan membantu masyarakat.

Kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK perlu ditingkatkan, karena adanya pemohon pembuatan SKCK yang masih menggunakan jasa orang lain dalam pengurusan SKCK hasil ini disebabkan karena kurangnya fasilitas kerja dan membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan SKCK.

Saran

Hedaknya memberikan kemudahan prosedur pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat, jika pelayanan tidak memberatkan masyarakat dalam pembuatan SKCK maka dapat menciptakan kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK.

Mengingat koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0.232 atau 23.2%, hal ini berarti kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan masyarakat baru sebesar 23.2% masih tergolong rendah, sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor – faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo.

DAFTAR PUSTAKA

- Astia, Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji. Tanjung Pinang.
- Atik dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka.

- Maulana, Ade Syarif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Volume 7, Nomor 2, Hlm.117.
- Mayasari, Ana. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga, Vol 3 No 2, Hlm 36-44.
- Priansa, Donni Juni. 2018. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, juli Omar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. Jurnal: Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Politeknik Negeri Batam.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-12*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.