

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK MARDINDING
POLRES TANAH KARO**

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 THE MANAGEMENT OF LETTER
POLICE NOTES DESCRIPTION
(SKCK) AT MARDINDING POLICE
KARO LAND POLRES**

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 tcount > ttable (4.754 > 1.665). Based on this value, it can be concluded that Ha 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 (R²) 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