

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN (SKCK) SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI SATUAN
INTELKAM POLRES SITUBONDO**

Hadi Wijono¹⁾ Anton Hari Wibowo²⁾

¹⁾ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh

²⁾ Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the Influence of Service Quality Against Public Satisfaction in the Management of Police Note Certificate (SKCK) In Unit Intelkam Polres Situbondo. The research approach is quantitative research. The population is the community receiving service from the last 3 months as many as 1200 people. The sample in this research is 92 people. Data collection techniques are questionnaires, interviews, observation, documentation and literature study. Data were analyzed by multiple regression. The result of analysis stated that there is Influence of Service Quality to Satisfaction of Society in Handling (SKCK) of Police Note Certificate at Intelligence Unit of Situbondo Resort Police.

Keywords: quality, service, satisfaction

PENDAHULUAN

Manusia pada dasarnya makhluk social yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain. Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di

kalangan masyarakat, maka otomatis suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum.

Di Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi.

Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam

bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden (Inpres). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia, budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

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 artinya pemerintah terlalu prosedural dalam melayani masyarakat tanpa ada toleransi. Masih ditemukan pula pelayanan yang tidak sesuai dengan standart operasional pelayanan yang telah ditentukan. Dengan adanya peningkatan pengaduan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan hal yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik. sesuatu Sebagaimana tercantum pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-

satunya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Maka dari itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah di pertaruhkan.

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. Di bidang pelayanan terhadap masyarakat sendiri, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia juga tidak bisa di pisahkan dengan proses pelayanan administrasi ketatausahaan. Sadjijono (2015:147) yaitu “Bahkan dalam perkembangannya istilah polisi dapat diartikan sebagai administrasi. oleh karena itu dirumuskan kekuasaan penyelenggara pemerintah yang bersifat umum, yakni kekuasaan menyelenggarakan administrasi negara. Dilihat dari fungsi menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat” Berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian. Hal tersebut menjadi salah satu alasan bahwa

dengan jumlah penduduk yang tinggi, maka permintaan pelayanan administrasi surat menyurat di Polres Situbondo pun akan tinggi pula.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Situbondo yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. 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. Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam penetapan biaya pada penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pendapat ahli bahwa penetapan biaya hendaknya memperhatikan beberapa faktor.

Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberilayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
 2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
 3. Mampu berkomunikasi.
 4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
 5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
 6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
 7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.
- Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Salah satu pendapat diungkapkan Rahmayanty (2012:91) penetapan besaran biaya pelayanan publik hendaknya memperhatikan hal-hal yaitu:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai atau harga yang berlaku atas barang atau jasa.
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemaparan terkait SKCK di atas bahwa SKCK merupakan salah satu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan ketentuan yang berlaku. Penerbitan SKCK merupakan bagian dari tugas kepolisian melalui fungsi Satuan Intelijen dan Keamanan.

Banyaknya masyarakat Kabupaten Situbondo dalam pembuatan SKCK tersebut masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu. Tidak hanya itu, banyaknya isian dalam formulir pembuatan SKCK juga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama kurang lebih 1-2 jam. Berdasarkan penjelasan di atas, pihak kepolisian Polres Situbondo melalui kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan masih menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK. Tidak hanya itu, dalam pelayanan pembuatan SKCK juga masih di

temukan hambatan serta beberapa masukan dari masyarakat pemohon pembuatan SKCK agar proses pembuatan SKCK lebih cepat. Hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Situbondo. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2006:12) yang mengemukakan “penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut serta penampilan hasilnya”.

Menurut Sugiyono (2012:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi populasi

dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan dari 3 bulan terakhir sebanyak 1200 orang penerima layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2012:85) teknik *Sampling Insidental* adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Dari penghitungan rumus tersebut di atas maka diketahui total sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang masyarakat yang membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Situbondo. Data bersumber dari data primer dan sekunder. Sementara data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi dan kuisioner. Variabel penelitian yang kami teliti adalah variabel bebas (variabel independen) atau variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (variabel dependen) atau variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Visualisasi mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan regresi linier berganda serta Hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

2. Analisis Regresi Berganda
3. Uji Hipotesis

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Polres situbondo berdiri sejak tahun 1962 dan pertama kali dipimpin oleh Komisaris Polisi M. Satopo dan pada sejak tahun 2016 sampai dengan sekarang polres situbondo dipimpin oleh AKBP Sigit Dany Setiyono, S.H., S.I.K., M.Sc.Eng. yang merupakan kapolres situbondo ke-30.

Polres Situbondo terletak di pusat sekaligus ibukota Kabupaten Situbondo. Berbatasan disebelah barat dengan perumahan warga, sebelah selatan dengan perumahan warga plaosa. Sedangkan sebelah utara berbatasan dengan Jalan Raya Propinsi.

Deskripsi Responden

Responden adalah masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Situbondo yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden adalah masyarakat yang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Presentase (%)
Laki-Laki	74	80,4%
Perempuan	18	19,6%
Jumlah	92	100%

Sumber : data diolah,2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 74 responden atau (80,4%) dan sisanya adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 18 responden (19,6%). Cara menghitung presentase pada

$$\text{tabel} = \frac{\text{Frekuensi}}{\text{Total / Jumlah}} \times 100$$

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia responden

Usia Tahun	Frekuensi	Presentase (%)
16 - 25 Tahun	68	73,9%
26 - 35 Tahun	24	26,1%
Jumlah	92	100%

Sumber : data diolah,2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berusia 16 sampai 25 tahun adalah sebanyak 68 orang atau responden. Sedangkan responden yang berusia 26 sampai 35 tahun adalah sebanyak 23 orang atau responden. Cara menghitung presentase pada

$$\text{tabel} = \frac{\text{Frekuensi}}{\text{Total / Jumlah}} \times 100$$

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Merupakan tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarkan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 2 (dua) variabel, variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel bebas (X).Dimana (X1) variabel Kualitas Pelayanan, (Y) yaitu Kepuasan

Masyarakat. Penelitian dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang mengurus perijinan di Satuan Intelkam Polres Situbondo dari Februari sampai April 2017. Hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas, dapat dijelaskan pada tabel 3.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju maupun sangat setuju. Selain itu juga, responden yang memberikan jawaban tidak setuju atau tidak sangat setuju. Dimana pernyataan pertama didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (62,0%). Pernyataan kedua didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan ketiga didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%). Pernyataan keempat didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (75,0%). Pernyataan kelima didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan keenam didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (73,9%). Pernyataan ketujuh didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (73,9%). Pernyataan kedelapan didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (56,5%). Pernyataan kesembilan didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan kesepuluh didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan kesebelas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%) dan Pernyataan keduabelas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%)

Tabel 3: Tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1.	Tampilan petugas SKCK dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
2.	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji pembuatan SKCK diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	58 (63,0%)	34 (37,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	Para petugas SKCK mempunyai pengetahuan dan keahlian sesuai dengan tugasnya	69 (75,0 %)	23 (25,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	Para petugas memiliki kesopanan dan ramah tamah dalam melayani masyarakat	58 (63,0%)	29 (31,5%)	0 (0%)	5 (5,4%)	0 (0%)
6.	Para petugas selalu menjunjung kejujuran dan kepercayaan	68 (73,9%)	18 (19,6%)	0 (0%)	6 (6,5%)	0 (0%)
7.	Para petugas memberikan penjelasan tentang kepastian hukum yang ada sesuai dengan ketentuan	68 (73,9%)	6 (6,5%)	18 (19,6%)	0 (0%)	0 (0%)
8.	Para petugas selalu memberikan keterbukaan dalam memberikan pelayanan	52 (56,5%)	34 (37,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
9.	Para petugas selalu bekerja dengan efisien	58 (63,0%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
10.	Para petugas selalu terbuka dalam hal biaya	58 (63,0%)	29 (31,5%)	0 (0%)	5 (5,4%)	0 (0%)
11.	Para petugas tidak membedakan rasial (suku, agama)	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
12.	Para petugas melayani dengan kesederhanaan	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber : data diolah,2017

Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini diukur melalui 14 pernyataan yang mewakili dari

indikator-indikator variabel tersebut. Hasil tanggapan responden terhadap variabel tersebut, dapat dijelaskan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan masyarakat

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1.	Saya puas pada prosedur pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
2.	Saya puas pada persyaratan pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	58 (63,0%)	34 (37,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	Saya puas pada kejelasan petugas pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
4.	Saya puas pada kedisiplinan petugas pelayanan dalam Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	69 (75,0%)	23 (25,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5.	Saya puas pada tanggungjawab petugas pelayanan dalam Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	58 (63,0%)	29 (31,5%)	0 (0%)	5 (5,4%)	0 (0%)
6.	Saya puas pada kemampuan petugas pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	68 (73,9%)	18 (19,6%)	0 (0%)	6 (6,5%)	0 (0%)
7.	Saya puas pada kecepatan pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	68 (73,9%)	6 (6,5%)	18 (19,6%)	0 (0%)	0 (0%)
8.	Saya puas pada keadilan mendapatkan pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	52 (56,5%)	34 (37,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
9.	Saya puas pada kesopanan dan keramahan petugas dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	58 (63,0%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
10.	Saya puas pada kewajaran biaya pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
11.	Saya puas pada kepastian biaya pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	57 (62,0%)	24 (26,1%)	6 (6,5%)	5 (5,4%)	0 (0%)
12.	Saya puas pada kepastian jadwal pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	58 (63,0%)	34 (37,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
13	Saya puas pada kenyamanan lingkungan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	63 (68,5%)	23 (25,0%)	6 (6,5%)	0 (0%)	0 (0%)
14	Saya puas pada keamanan pelayanan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	69 (75,0%)	23 (25,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber : data diolah, 2017

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju maupun sangat setuju. Selain itu juga, responden yang memberikan jawaban tidak setuju atau tidak sangat setuju. Dimana pernyataan pertama didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (62,0%). Pernyataan kedua didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan ketiga didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%). Pernyataan keempat didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (75,0%). Pernyataan kelima didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan keenam didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (73,9%). Pernyataan ketujuh didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (73,9%). Pernyataan kedelapan didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (56,5%). Pernyataan kesembilan didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan kesepuluh didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%). Pernyataan kesebelas didominasi responden yang memberikan jawaban

sangat setuju sebesar (62,0%). Pernyataan duabelas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (63,0%). Pernyataan ketiga belas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (68,5%) dan Pernyataan keempat belas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar (75,0%).

Uji Analisis Penelitian

1 Uji Validitas

Untuk menguji validitas setiap butir maka skor dari masing-masing butir dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir, dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat, ditinjau dari validitasnya. Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengganti ataupun merevisi butir-butir dimaksud. Bagi peneliti yang menginginkan, pengujian terhadap butir dapat dilakukan dengan mengkorelasikan butir dengan skor total pada faktor.

Butir bisa dipakai jika nilai koefisien korelasinya positif. Oleh karena skor yang diperoleh dilapangan tingkat pengukurannya ordinal maka koefisien korelasi.

Hasil penelitian dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil penelitian itu tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner sehingga data yang diperoleh dari responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas dengan menggunakan rumus di atas dan dengan bantuan SPSS 20.0 diperoleh hasil uji validitas kuesioner sebagaimana terlampir. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji coba terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (X)

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,749	0,205	Valid
2.	0,688	0,205	Valid
3.	0,727	0,205	Valid
4.	0,618	0,205	Valid
5.	0,658	0,205	Valid
6.	0,674	0,205	Valid
7.	0,608	0,205	Valid
8.	0,934	0,205	Valid
9.	0,551	0,205	Valid
10.	0,658	0,205	Valid
11.	0,727	0,205	Valid
12.	0,743	0,205	Valid

Sumber : data diolah,2017

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas (X1) karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,205$.

Tabel 6. Hasil uji validitas kepuasan masyarakat (Y)

No	R Hitung	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1.	0,712	0,205	Valid
2.	0,729	0,205	Valid
3.	0,723	0,205	Valid
4.	0,644	0,205	Valid
5.	0,618	0,205	Valid
6.	0,696	0,205	Valid
7.	0,628	0,205	Valid
8.	0,932	0,205	Valid
9.	0,578	0,205	Valid
10.		0,205	Valid
.	0,737		
11.		0,205	Valid
.	0,712		
12.		0,205	Valid
.	0,729		
13.		0,205	Valid
.	0,723		
14.		0,205	Valid
.	0,644		

Sumber : data diolah,2017

Dari tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas pelayanan (Y) karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,205$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005:42), dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 20 dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	0,893	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,910	Reliabel

Sumber : data diolah, 2017

5

Berdasarkan tabel 7 yakni Pengujian reliabilitas untuk menguji

Tabel 8. Persamaan Garis Regresi

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	60	70	3600	4900	4200
2	60	70	3600	4900	4200
3	60	70	3600	4900	4200
4	60	70	3600	4900	4200
5	60	70	3600	4900	4200
6	47	56	2209	3136	2632
7	48	56	2304	3136	2688
8	60	70	3600	4900	4200
9	60	70	3600	4900	4200
10	50	58	2500	3364	2900
11	50	58	2500	3364	2900
12	54	63	2916	3969	3402
13	45	53	2025	2809	2385
14	50	60	2500	3600	3000
15	60	70	3600	4900	4200
16	53	62	2809	3844	3286
17	60	70	3600	4900	4200
18	60	70	3600	4900	4200
19	60	70	3600	4900	4200
20	60	70	3600	4900	4200
21	60	70	3600	4900	4200
22	47	56	2209	3136	2632
23	48	56	2304	3136	2688
24	60	70	3600	4900	4200
25	60	70	3600	4900	4200
26	50	58	2500	3364	2900

keandalan dari suatu alat ukur untuk masing-masing variabel. menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hasil koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel.

3. Persamaan Garis Regresi

Persamaan garis regresi linier dilakukan dengan menggunakan nilai koefisien prediktor (b) dan bilangan konstanta (a) adalah sebagai berikut:

27	50	58	2500	3364	2900
28	54	63	2916	3969	3402
29	45	53	2025	2809	2385
30	50	60	2500	3600	3000
31	60	70	3600	4900	4200
32	53	62	2809	3844	3286
33	60	70	3600	4900	4200
34	60	70	3600	4900	4200
35	60	70	3600	4900	4200
36	60	70	3600	4900	4200
37	60	70	3600	4900	4200
38	47	56	2209	3136	2632
39	48	56	2304	3136	2688
40	60	70	3600	4900	4200
41	60	70	3600	4900	4200
42	50	58	2500	3364	2900
43	50	58	2500	3364	2900
44	54	63	2916	3969	3402
45	45	53	2025	2809	2385
46	50	60	2500	3600	3000
47	60	70	3600	4900	4200
48	53	62	2809	3844	3286
49	60	70	3600	4900	4200
50	60	70	3600	4900	4200
51	60	70	3600	4900	4200
52	60	70	3600	4900	4200
53	60	70	3600	4900	4200
54	47	56	2209	3136	2632
55	48	56	2304	3136	2688
56	60	70	3600	4900	4200
57	60	70	3600	4900	4200
58	50	58	2500	3364	2900
59	50	58	2500	3364	2900
60	54	63	2916	3969	3402
61	45	53	2025	2809	2385
62	50	60	2500	3600	3000
63	60	70	3600	4900	4200
64	53	62	2809	3844	3286
65	60	70	3600	4900	4200
66	60	70	3600	4900	4200

67	60	70	3600	4900	4200
68	60	70	3600	4900	4200
69	60	70	3600	4900	4200
70	47	56	2209	3136	2632
71	48	56	2304	3136	2688
72	60	70	3600	4900	4200
73	60	70	3600	4900	4200
74	50	58	2500	3364	2900
75	50	58	2500	3364	2900
76	54	63	2916	3969	3402
77	45	53	2025	2809	2385
78	50	60	2500	3600	3000
79	60	70	3600	4900	4200
80	53	62	2809	3844	3286
81	60	70	3600	4900	4200
82	60	70	3600	4900	4200
83	60	70	3600	4900	4200
84	60	70	3600	4900	4200
85	60	70	3600	4900	4200
86	47	56	2209	3136	2632
87	48	56	2304	3136	2688
88	60	70	3600	4900	4200
89	60	70	3600	4900	4200
90	50	58	2500	3364	2900
91	50	58	2500	3364	2900
92	45	53	2025	2809	2385
JML	5045	5901	279553	382219	326870

Sumber : data diolah, 2017

$$Y = a + bX$$

Dimana:

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{92(326870) - (5045)(5901)}{92(279553) - (5045)^2} \\
 &= \frac{30072040 - 29770545}{25718876 - 25452025} \\
 &= \frac{301495}{266851}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b &= 1,130 & a &= \frac{(\sum Y) - b(\sum X)}{N}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{5901 - (1,130)(5045)}{92} \\
 a &= \frac{5901 - (5700,85)}{92} \\
 a &= \frac{200,15}{92} \\
 a &= 2,175
 \end{aligned}$$

Jadi persamaan garis regresinya adalah:
 $Y = 2,175 + 1,130 X$

Menghitung Koefisien Korelasi

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N(\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}} \\
 r_{xy} &= \frac{92(326870) - (5045)(5901)}{\sqrt{92(279553) - (5045)^2} \sqrt{92(382219) - (5901)^2}} \\
 r_{xy} &= \frac{30072040 - 29770545}{\sqrt{266851} \sqrt{342347}} \\
 r_{xy} &= \frac{301495}{302250,9542} \\
 r_{xy} &= 0,9974989187 \text{ dibulatkan menjadi } 0,997
 \end{aligned}$$

Jika hasil-hasil perhitungan diisikan ke dalam rumus di atas, maka diperoleh besar koefisien korelasinya yaitu:

$$r_{xy} = 0,997 \text{ dan } r_{xy}^2 = 0,995$$

Menghitung Analisa Variasi Garis Regresi

Untuk mengetahui apakah nilai $r_{xy} = 0,997$ signifikan atau tidak, maka dilakukan analisis regresi dengan menggunakan F_{reg} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan F_{tabel} . Rumus Uji F_{reg} tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F_{reg} &= \frac{r^2(N - m - 1)}{m(1 - r^2)} \\
 F_{reg} &= \frac{(0,995)(92 - 1 - 1)}{1(1 - 0,995)} \\
 F_{reg} &= \frac{89,55}{0,005} \\
 F_{reg} &= 17910
 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)) dengan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat), maka digunakan rumus Korelasi Product Moment dengan rumus sebagai berikut:

Dimana:

R = Koefisien korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

N = Jumlah data (92)

m = Jumlah variabel bebas

Dengan rumus tersebut dan memasukkan data-data yang ada, maka diperoleh nilai $F_{reg} = 17910$. Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya nilai F_{reg} ini dikonsultasikan dengan F_{tabel} . Derajat kebebasan untuk menguji signifikansi harga F_{reg} adalah m lawan $(N - m - 1)$ dalam kasus di atas $db = 1 / 90$. Untuk db lawan 90 itu harga F_{tabel} dengan signifikansi 5% = 3,947, jadi harga $F_{reg} = 17910$ ini signifikan. Berarti hipotesa nihil (H_0) ditolak dan Hipotesa kerja (H_a) diterima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel perbandingan dibawah ini:

Tabel 9. Perbandingan F hitung dengan Ftabel

Hipotesis	Fhitung	Ftabel	Keputusan Statistik	Keputusan Akhir
Ho	-	-	-	Ho ditolak
Ha	17910	3,947	Signifikan	Ha diterima

Sumber : data diolah,2017

Jika dengan adanya angket yang diberikan oleh peneliti memberikan pengaruh positif dan tinggi sehingga adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Menghitung Efektifitas Garis Regresi (EGR)

Efektifitas Garis Regresi (EGR) adalah garis yang menunjukkan beberapa garis regresi yang dapat digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh prediktor (X) terhadap kriterium (Y). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

Efektifitas Garis Regresi (EGR) =

$$\frac{JK_{reg}}{JK_{total}} \times 100 \%$$

$$JK_{total} = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$= 382219 - \frac{(5901)^2}{92}$$

$$= 382219 - \frac{34821801}{92}$$

$$JK_{total} = 382219 - \frac{378497,837}{3721,163043} =$$

$$JK_{reg} = b \sum XY + a \sum Y - [(\sum Y)^2 / N]$$

$$JK_{reg} = 2,175 (326870) + 1,130 (5901) - \frac{(5901)^2}{92}$$

$$= 710942,25 + 6668,13 - \frac{34821801}{92}$$

$$= 710942,25 + 6668,13 - 378497,837$$

$$= 339112,543$$

$$r_{hitung} = 0,997$$

Untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo, maka dapat dihitung dengan menghitung korelasi antara variabel X dan Y. dari hasil perhitungan diperoleh nilai rxy sebesar 0,997.

Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan terima / ditolak, maka harga r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel}. Dari hasil perbandingan dengan r_{hitung} dengan taraf signifikansi 5 % dengan jumlah responden 92 orang diperoleh r_{tabel} = 0,205 sedangkan hipotesa rxy sebesar 0,997.

Dari hasil perbandingan ternyata r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} artinya hipotesa kerja (Ha) diterima dan hipotesa nihil (Ho) ditolak, hipotesa kerja yang diterima adalah:

“Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo“.

Nilai tersebut di atas dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi:

Tabel 10. Interpretasi koefisien korelasi

Besar nilai r	Interpretasi
Antara ± 0,00 s/d ± 0,20	Tidak ada pengaruh
Antara ± 0,21 s/d ± 0,40	Pengaruh rendah
Antara ± 0,41 s/d ± 0,60	Pengaruh sedang
Antara ± 0,61 s/d ± 0,80	Pengaruh tinggi
Antara ± 0,81 s/d ± 1,00	Pengaruh sempurna

Sumber : data diolah,2017

Setelah dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi diketahui bahwa nilai 0,997 terletak antara $\pm 0,81$ s/d $\pm 1,00$ yang berarti tingkat pengaruh sempurna.

Dari hasil pengujian hipotesis dengan perbandingan ternyata r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} artinya hipotesa kerja (H_a) diterima dan hipotesa nihil (H_o) ditolak, hipotesa kerja yang diterima adalah: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Setelah menganalisis data pengujian hipotesis, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,997 terletak antara $\pm 0,81$ s/d $\pm 1,00$ yang berarti tingkat pengaruh sempurna. Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis tersebut dengan menggunakan uji F, hipotesis akan terbukti apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 17910 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,947 pada $db = 92 - 1 - 1 = 90$ dengan taraf signifikansi 5% berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah penulis menganalisa semua data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Situbondo.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Situbondo. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK agar lebih baik lagi ke depannya. Berikut saran yang diberikan:

1. Segera diberlakukannya sistem pelayanan SKCK online sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014. Sistem pelayanan SKCK online dapat mengurangi antrian pemohon pembuatan SKCK, terutama pada waktu pendaftaran PNS, TNI dan Polri.
2. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK
3. Perlu adanya pelatihan atau diklat-diklat terkait keramahan petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ditemukannya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan SKCK.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan I. Bandung: PT Refika Aditama
- Kasmir, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rahmayanty, 2012. *Managemen Personalia*. Yogyakarta

- Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sadjijono, 2015. *Managemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta BPFE
- Sugiyono,2012. *Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, 2004. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Tjiptono, 2012. *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta