

Determinan Kepuasan Masyarakat: Peran Kualitas Pelayanan pada Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar

Wahyono Santoso^{1)*}, Didik Setyawan²⁾, Yulianto³⁾

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi Surakarta

*Corresponding Author : osotnasonoyhaw@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality built on the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on Customer Satisfaction at the Karanganyar Station Police SKCK service unit. The research data was obtained through a questionnaire distributed to SKCK applicants at the Karanganyar Police Station SKCK Service Unit. Sampling using probability sampling method with the number of respondents as many as 100 people. Hypothesis testing with SPSS application and multiple linear regression analysis. The results of the study show that partially the dimensions of Tangibles, Reliability and Assurance have a significant effect on customer satisfaction, while the dimensions of responsiveness and empathy do not significantly affect customer satisfaction. Keywords: service quality, customer satisfaction, SKCK

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan yang dibangun berdasarkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pelanggan di unit layanan SKCK Polsek Karanganyar. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada calon SKCK di unit layanan SKCK Polsek Karanganyar. Pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengujian hipotesis dengan aplikasi SPSS dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dimensi Tangibles, Reliability, dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi Responsiveness dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, SKCK

Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting di organisasi yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan oleh Polri antara lain dengan mencanangkan berbagai program antara lain, modernisasi fasilitas sarana dan prasarana sentra pelayanan publik, penguatan standardisasi sistem manajemen mutu dan kontrol di semua sentra pelayanan publik, serta peningkatan status Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada seluruh sentra pelayanan publik. Polri pun melaksanakan pembuatan pelayanan *online* dan *delivery system* layanan kepolisian (www.menpan.go.id, 2021).

Salah satu layanan kepolisian yang diberikan kepada masyarakat adalah layanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Penerapan pada wilayah hukum Kabupaten Karanganyar layanan penerbitan SKCK dilaksanakan oleh Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar. Layanan yang diberikan di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar antara lain penerbitan SKCK baru dan perpanjangan SKCK. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar Triwulan I tahun 2022 didapatkan data bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 93,5. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat sebesar 6,5% pemohon menyatakan tidak puas dengan pelayanan SKCK di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar. Adanya ketidakpuasan pemohon tentunya perlu dijadikan evaluasi oleh Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar dikarenakan di era media sosial saat ini ketidakpuasan dalam pelayanan publik mudah untuk disebarluaskan dan bisa mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja kepolisian.

Kepuasan yang merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang dengan membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil yang diperoleh terhadap harapan yang diinginkan menjadi dasar untuk melakukan tindakan selanjutnya (Kotler dan Keller, 2009). Studi yang dilakukan Agustin et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat yang sama diungkapkan oleh penelitian lain juga mengungkapkan hal yang sama seperti yang dilakukan oleh Kusuma (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau melebihi harapan masyarakat tentunya akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingginya kualitas pelayanan dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan yang dibangun dari dimensi-dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menjadi faktor penguat konsumen dalam membentuk kepuasan (Parasuraman, 1988). Dimensi yang pertama Bukti Fisik yang menjelaskan tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai. Peranan sarana pelayanan penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan selama berada di ruangan pelayanan (Rukayat, 2017). Dimensi kehandalan yang merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat kepada masyarakat yang profesionalisme diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan (Rukayat, 2017). Dimensi daya tanggap dalam bentuk respon atau kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan diperlukan dalam pelayanan publik menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab kebutuhan dan aspirasi dari pelanggan (Rukayat, 2017). Dimensi jaminan yang dijelaskan adanya pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan dari petugas akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik yang tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Rukayat, 2017)

Dimensi terakhir dari kualitas layanan yaitu empati yang menjelaskan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan yang

diinginkan dapat memperbaiki cara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kepuasan (Rukayat, 2017). Maka studi ini menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Telaah Literatur

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007). Tjiptono (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Djaslim Saladin (2003), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

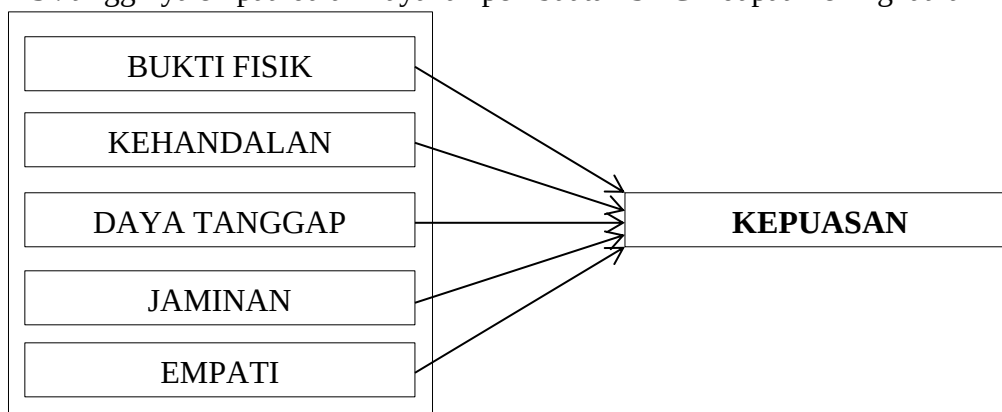
Berbagai studi menjelaskan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variable kualitas pelayanan (Agustin et al., 2021; Kusuma, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dalam studi ini melakukan kajian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman, 1988). Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, Parasuraman, et al., (1988) menyusun 5 dimensi pelayanan yang disebut dengan *service quality* yang menjadi penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

- a. **Bukti Fisik.** Yaitu kemampuan pemberi layanan menyediakan fasilitas fisik, sarana prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kepada konsumen. Fasilitas yang baik dan memadai akan memberikan keyakinan bahwa konsumen akan mendapatkan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan untuk konsumen. Sebagaimana penelitian yang dilakukan (Felita Sasongko, 2013) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan adalah :
H1 : tingginya Bukti Fisik dalam layanan pembuatan SKCK dapat meningkatkan kepuasan
- b. **Kehandalan.** Yaitu kemampuan personel pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang dengan handal dan akurat sesuai harapan konsumen sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebagaimana penelitian yang dilakukan (Felita Sasongko, 2013) yang menyatakan bahwa dimensi Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan adalah :
H2 : tingginya kehandalan dalam layanan pembuatan SKCK dapat meningkatkan kepuasan

- c. Daya tanggap. Yaitu kemauan personel pemberi layanan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Setiap pelanggan menginginkan penjelasan atas pelayanan yang didapatkannya, mendapatkan jawaban atas ketidaktahuan saat mendapatkan pelayanan. Dimensi daya tanggap sangat berperan dalam kegiatan pelayanan dalam pelayanan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan (Felita Sasongko, 2013) yang menyatakan bahwa dimensi Daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan adalah :
- H3 : tingginya daya tanggap dalam layanan pembuatan SKCK dapat meningkatkan kepuasan
- d. Jaminan. Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan dari personel serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Kepastian atas pelayanan diperlukan dalam setiap kegiatan pelayanan. Kemampuan personel memberikan jaminan atas pelayanan kepada pelanggan akan memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa kebutuhan pelanggan akan terpenuhi dan hal itu memberikan rasa kepuasan untuk pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Felita Sasongko, 2013) yang menyatakan bahwa dimensi Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hipotesis yang diajukan adalah :
- H4 : tingginya Jaminan dalam layanan pembuatan SKCK dapat meningkatkan kepuasan
- e. Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan terhadap kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Dengan adanya perhatian dan sikap yang ramah kepada pelanggan akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai oleh pemberi layanan dan meningkatkan kepuasan atas layanan yang diterimanya. Maka hipotesis yang diajukan adalah :
- H5 : tingginya empati dalam layanan pembuatan SKCK dapat meningkatkan kepuasan.



Gambar 1. Model Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh para responden yaitu para pemohon SKCK di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar yang berjumlah sebanyak 100 responden. Teknik penyampelan

yang digunakan adalah *Non-probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Pengujian alat ukur dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan program SPSS. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis *regresi* dengan program SPSS.

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

VARIABEL	INDIKATOR	Referensi
Bukti fisik (X1)	Penampilan Petugas/aparatur Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kemudahan dalam proses pelayanan Kedisiplinan petugas/aparatur Kemudahan akses pelanggan	Parasuraman, et al., (1988)
Kehandalan (X2)	Kecermatan petugas Memiliki standar pelayanan yang jelas Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu	Parasuraman, et al., (1988)
Daya tanggap (X3)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	Parasuraman, et al., (1988)
Jaminan (X4)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	Parasuraman, et al., (1988)
Empati (X5)	Petugas melayani dengan sikap ramah Petugas melayani dengan sikap sopan santun Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	Parasuraman, et al., (1988)
Kepuasan pelanggan (X6)	Perasaan puas mendapatkan produk yang diinginkan. Perasaan puas mendapatkan pelayanan yang baik.	

Hasil Analisis

Hasil pengujian alat ukur Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus $n-2 = 100-2 = 98$; r table 98 adalah 0,1966. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha dengan penilaian jika nilai $\alpha > 0.6$ maka kuesioner dianggap reliabel dan jika nilai $\alpha < 0.6$ maka kuesioner dianggap tidak reliabel. Berdasarkan pengujian diketahui bahwa semua variabel memiliki skor *cronbach's alpha* $> 0,6$; maka dinyatakan bahwa semua butir kuesioner reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data. Hasil uji reliabilitas dapat diamati pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti fisik (X1)	1	0,862	0,851	Valid dan Reliabel
	2	0,834		Valid dan Reliabel

	3	0,804		Valid dan Reliabel
	4	0,834		Valid dan Reliabel
	5	0,853		Valid dan Reliabel
Kehandalan (X2)	1	0,882	0,933	Valid dan Reliabel
	2	0,929		Valid dan Reliabel
	3	0,926		Valid dan Reliabel
Daya Tanggap (X3)	1	0,869	0,869	Valid dan Reliabel
	2	0,909		Valid dan Reliabel
	3	0,892		Valid dan Reliabel
Jaminan (X4)	1	0,905	0,874	Valid dan Reliabel
	2	0,921		Valid dan Reliabel
Empati (X5)	1	0,901	0,894	Valid dan Reliabel
	2	0,940		Valid dan Reliabel
	3	0,898		Valid dan Reliabel
	4	0,912		Valid dan Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,949	0,841	Valid dan Reliabel
	2	0,918		Valid dan Reliabel

Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS menghasilkan yang terlihat dalam Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.464	.551		.842	.402
Bukti_Fisik_X1	.093	.045	.175	2.047	.043
Kehandalan_X2	.140	.064	.244	2.196	.031
Daya_Tanggap_X3	.024	.069	.036	.354	.724
Jaminan_X4	.275	.072	.454	3.794	.000
Empati_X5	.023	.057	.034	.403	.688

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan_Y

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa H1, H2 dan H4 terdukung dimana skor $t_{table} > 1,98$ sedangkan H3 dan H5 tidak terdukung.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	93.539	5	18.708	66.862	.000 ^a
Residual	26.301	94	.280		
Total	119.840	99			

a. Predictors: (Constant), Empati_X5, Bukti_Fisik_X1, Daya_Tanggap_X3, Kehandalan_X2, Jaminan_X4

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan_Y

Berdasarkan hasil pengujian Skor F sebesar $2,31 < F_{hitung} 66,862$ dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat dinyatakan bahwa variable bukti fisik (X1), kehandalan

(X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.781	.769	.529

a. Predictors: (Constant), Empati_X5, Bukti_Fisik_X1, Daya_Tanggap_X3, Kehandalan_X2, Jaminan_X4

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan_Y

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa skor r square sebesar 0,781 atau dapat dinyatakan bahwa variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara simultan sebesar 78,1% terhadap kepuasan pelanggan (Y), sementara sisanya 21,9% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Diskusi

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amalia (2016) yang menyatakan bahwa bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian yang sama juga diungkapkan oleh Sondakh (2019) yang menyatakan bahwa bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dimensi bukti fisik meliputi tersedianya sarana prasarana pendukung pelayanan kepada masyarakat. Peranan sarana pelayanan penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan (Rukayat, 2017). Saat ini kondisi sarana prasarana di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar sudah memadai dengan gedung yang representative, adanya ruang yang berpendingin udara, peralatan pendukung lain seperti computer dan alat komunikasi serta letaknya yang strategis di Jalan Lawu Kabupaten Karanganyar memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan SKCK.

Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sasongko (2013) yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian yang sama juga diungkapkan oleh Amalia (2016) yang menyatakan bahwa bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dimensi kehandalan merupakan kemampuan personel pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang dengan handal, akurat dan berkualitas sesuai harapan konsumen. Dengan terpenuhinya harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar para petugas merupakan anggota Polri yang sudah dibekali dengan kemampuan mengoperasikan peralatan untuk memproses penerbitan SKCK. Para petugas merupakan anggota yang dilatih khusus untuk memberikan pelayanan di bidang SKCK sehingga pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan di undang-undang.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Daya Tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ristanti (2011) yang menyatakan bahwa dimensi Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian yang sama juga diungkapkan oleh Amalia (2016) yang menyatakan bahwa bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dimensi Daya Tanggap merupakan kemauan personel pemberi layanan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Setiap pelanggan menginginkan penjelasan atas pelayanan yang didapatkannya, mendapatkan jawaban atas ketidaktahuan saat mendapatkan pelayanan.

Tidak terdukungnya hipotesis ini dikarenakan pada saat penelitian dilakukan, loket pelayanan SKCK Polres Karanganyar yang seharusnya dilayani oleh 3 orang petugas hanya dilayani oleh 1 orang petugas. Hal tersebut menyebabkan pelayanan kepada para pemohon SKCK tidak maksimal, sehingga masyarakat merasa tidak direspon oleh petugas dan tidak terlayani dengan baik.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sasongko (2013) yang menyatakan bahwa dimensi Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian yang sama juga diungkapkan oleh Amalia (2016) yang menyatakan bahwa bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimensi Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan dari personel serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dengan beberapa indikator diantaranya petugas menjamin pelayanan SKCK sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan baik dalam hal waktu maupun biaya.

Prosedur waktu pelayanan ditetapkan selama 20 menit terhitung saat pemohon dipanggil untuk menyerahkan berkas persyaratan. Waktu pelayanan tersebut bisa lebih cepat pada saat tidak ada antrian pemohon. Dalam hal biaya pembuatan SKCK berdasarkan undang-undang ditetapkan sebesar Rp 30.000,- dan para pemohon membayar sesuai tariff tersebut tanpa ada tambahan biaya lain.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) yang menyatakan bahwa Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil yang sama diungkapkan oleh penelitian Sondakh (2019)

yang menyatakan bahwa dimensi Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimensi Empati merupakan yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan terhadap kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Dengan adanya perhatian dan sikap yang ramah kepada pelanggan akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai oleh pemberi layanan dan meningkatkan kepuasan atas layanan yang diterimanya.

Tidak terdukungnya hipotesis ini terjadi karena para pemohon menganggap petugas kurang ramah dan perhatian terhadap para pemohon. Selain itu para petugas dianggap bersikap terlalu tegas. Hal ini bisa dipahami karena sikap petugas yang cenderung tegas dianggap oleh pemohon sebagai sikap yang kurang ramah. Selain itu kurangnya pengetahuan para pemohon terhadap persyaratan dalam pembuatan SKCK menjadikan para pemohon merasa mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan. Terdapat perbedaan syarat dalam mengurus SKCK tergantung keperluan dalam SKCK tersebut. Seperti persyaratan SKCK untuk keperluan bekerja di dalam negeri berbeda dengan persyaratan SKCK untuk keperluan bekerja di luar negeri. Hal ini yang menjadikan pemohon merasa mendapatkan perlakuan kurang menyenangkan.

Kesimpulan

Tujuan studi ini menguji pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati terhadap kepuasan pelanggan pada unit pelayanan SKCK Polres Karanganyar. Hasil ini memberikan makna bahwa kepuasan yang didapatkan para pemohon SKCK di Unit Pelayanan SKCK Polres Karanganyar dipengaruhi oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan Jaminan. Artinya bahwa semakin baik dimensi bukti fisik, kehandalan dan jaminan akan meningkatkan kepuasan para pemohon SKCK di unit layanan SKCK Polres Karanganyar.

Hasil dari studi ini dapat dijadikan bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pemohon SKCK di Unit Layanan SKCK Polres Karanganyar.

Referensi

- Adam. Muhammad. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Amalia, Afni., Harapan Tua, RFS. & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 14(3), 356-363.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1986. Validitas dan Reliabilitas. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus (ed.). 2006. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Felita Sasongko dan Hartono Subagio. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA . Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, 1-7 , Surabaya
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry L.L. (1988) "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64, Spring, pp.12-40
- Regita Puji Agustin, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, Nurjaya. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek". *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (2614-8854) Volume 4, Nomor 3, Juni 2021 (186-190)
- Rukayat. 2017. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU". Vol. 11 No. 2 (2017): *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*.
- Saladin, Djaslim, 2003, "Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran", Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. 2006. LISREL. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Sugiyono. (1997). Metodologi Penelitian Administrasi. Yogyakarta: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy Ph.D, (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vivi Ristanti¹ Muchsin Saggaff Shihab² Endi Rekarti³ . 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.9 No.17 Juni 2011