

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES
TAPANULI UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

JEWIS PRESLY GINTING

NPM: 208600230



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/3/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

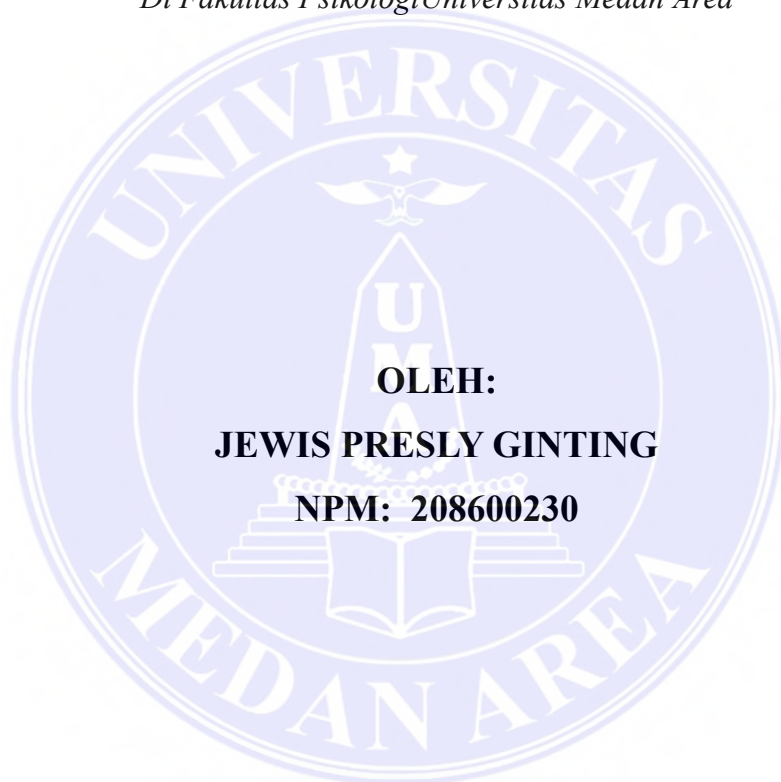
Access From (repository.uma.ac.id)24/3/25

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES
TAPANULI UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area



**OLEH:
JEWIS PRESLY GINTING
NPM: 208600230**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Gambaran Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara**

Nama : **Jewis Presly Ginting**

NPM : **208600230**

Fakultas : **Psikologi**



Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog
Dekan

Faadhil S.Psi, M.Psi, Psikolog
Ketua Program Studi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jewis Presly Ginting

NPM : 208600230

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Dengan demikian saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dengan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukannya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Januari 2025



Jewis Presly Ginting

208600230

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jewis Presly Ginting
NPM : 208600230
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas nama karya ilmiah saya yang berjudul : “Gambaran Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara”.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentukpangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, Januari 2025



Jewis Presly Ginting

20860023

ABSTRAK

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES TAPANULI UTARA

OLEH :
JEWIS PRESLY GINTING
NPM : 20.8600.230

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel terdiri dari 62 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah skala *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) yang disusun oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry tahun 1988 dan kemudian dimodifikasi oleh peneliti dengan menggunakan bentuk skala Likert. Berdasarkan hasil analisis data menyatakan bahwa 65% responden menilai kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara tergolong sedang. Dari berbagai aspek pelayanan yang dianalisis, terlihat bahwa persepsi kehandalan memperoleh nilai tertinggi dengan presentase 15,98%, sementara persepsi jaminan berada pada posisi terendah dengan presentase 6,40%.

Kata kunci : kualitas pelayanan, SKCK, Polres Tapanuli Utara

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF THE SERVICE QUALITY OF POLICE CERTIFICATE SERVICES (SKCK) AT POLRES NORTH TAPANULI

**BY:
JEWIS PRESLY GINTING
NPM: 208600230**

This research aimed to determine the description of the service quality of Police Certificate (SKCK) services at Polres North Tapanuli using a descriptive quantitative approach. The sample consisted of 62 individuals selected through incidental sampling. The measuring instrument used was the SERVQUAL scale (SERVICE QUALITY) developed by Parasuraman, Zeithaml & Berry in 1988, which was then modified by the researcher using a Likert scale. The data analysis results indicated that 65% of respondents rated the service quality of SKCK at Polres North Tapanuli as moderate. Of the various service aspects analyzed, the reliability perception received the highest score at 15.98%, while the assurance perception received the lowest score at 6.40%.

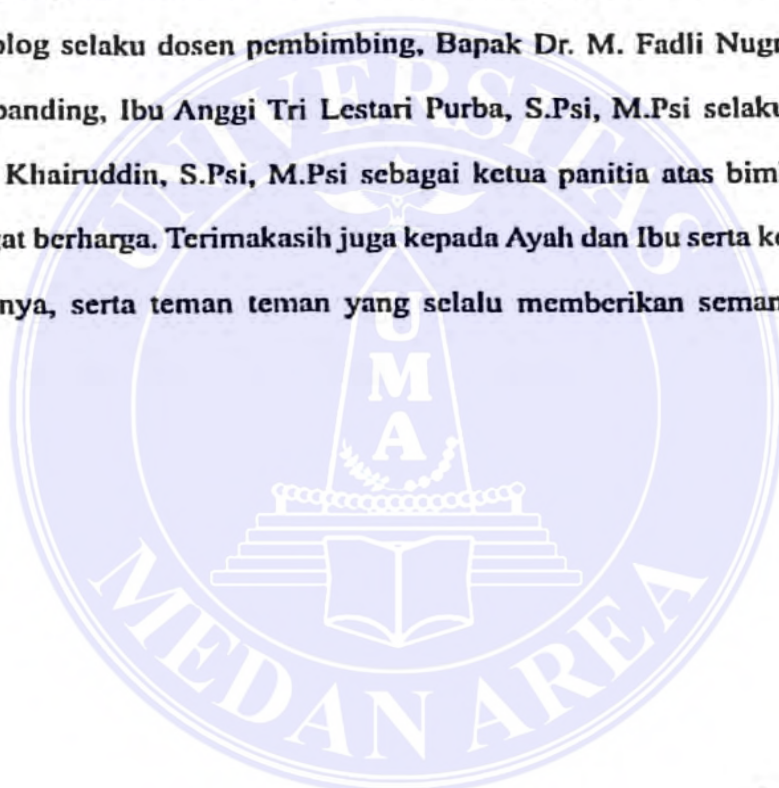
Keywords: Service Quality, SKCK, Polres North Tapanuli

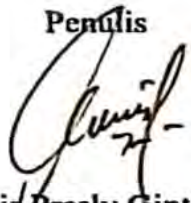


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan semangat yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Gambaran Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara". Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Shirley Melita Sembiring Meliala, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing, Bapak Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi selaku pembanding, Ibu Anggi Tri Lestari Purba, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris panitia dan Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi sebagai ketua panitia atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga. Terimakasih juga kepada Ayah dan Ibu serta keluarga atas doa dan dukungannya, serta teman teman yang selalu memberikan semangat selama proses penulisan.



Penulis

(Jewis Presly Ginting)

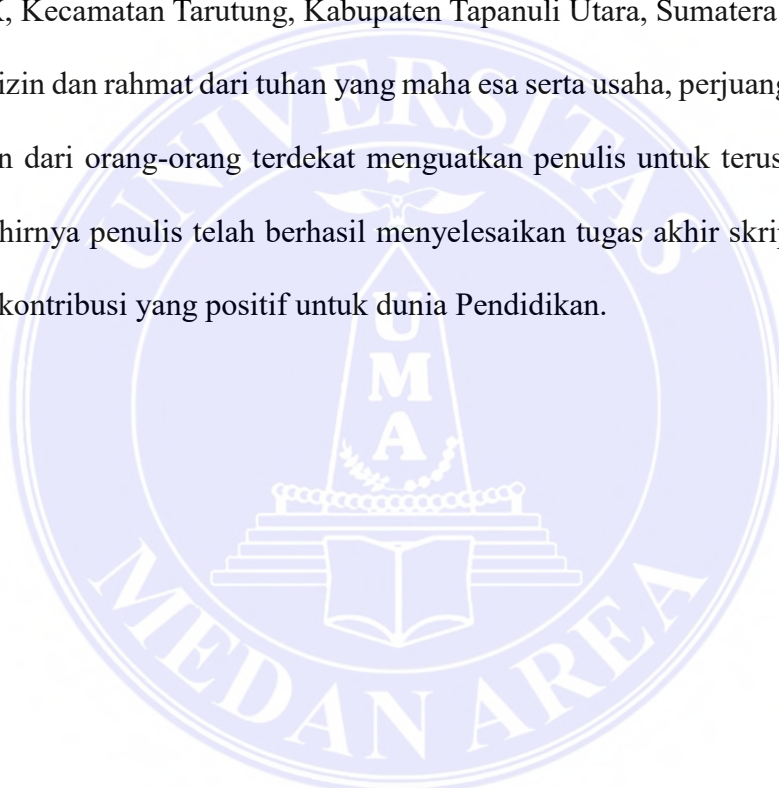
viii

viii

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Adiankoting pada tanggal 27 Juli 2001 dari ayah Gula Ginting dan ibu Juwita Damanik. Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara. Tahun 2019 Penulis lulus dari SMAN 1 ADIANKOTING dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa fakultas psikologi Universitas Medan Area. Tempat penulis melaksanakan penelitian ialah di Polres Tapanuli Utara Jalan Letnan Jenderal Suprpto Nomor 2, Hutatoruan X, Kecamatan Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara.

Berkat izin dan rahmat dari tuhan yang maha esa serta usaha, perjuangan, kesabaran dan dukungan dari orang-orang terdekat menguatkan penulis untuk terus berjuang dan berusaha. Akhirnya penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif untuk dunia Pendidikan.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.3 Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	13
2.4 Kerangka Konseptual.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
3.1.1 Waktu Penelitian.....	17
3.1.2 Tempat	17
3.2 Bahan dan Alat.....	18
3.2.1 Bahan.....	18
3.2.2 Alat	18
3.3 Metodologi Penelitian.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
3.5 Populasi dan Sampel.....	19
3.5.1 Populasi	19

3.5.2 Sampel.....	19
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.6 Prosedur Kerja.....	20
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.6.3 Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Analisis Data.....	26
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	26
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
4.2 Data Demografi.....	28
4.3 Data Kategorisasi.....	30
4.4 Perbedaan Statistik Ekspektasi dan Persepsi.....	30
4.5 Pembahasan.....	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Simpulan.....	37
5.2 . Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kualitas Pelayanan SERVQUAL Bagian Ekspektasi Sebelum Seleksi Item	20
Tabel 3. 2 Kualitas Pelayanan SERVQUAL Bagian Persepsi Sebelum Seleksi Item	21
Tabel 4. 2 Skala SERVQUAL Setelah Uji Coba	27
Tabel 4. 3 Konsistensi Butir	28
Tabel 4. 4 Persentasi Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4. 5 Deskripsi Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 6 Data Kategorisasi.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Kualitas pelayanan SERVQUAL	16
Gambar 4. 1 Skor rata-rata statistik Ekspektasi dan Persepsi.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SKALA PENELITIAN.....	41
LAMPIRAN 2 DATA SKORING SKALA KUALITAS PELAYANAN.....	46
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS.....	47
LAMPIRAN 4 DESKRIPTIF DEMOGRAFI.....	52
LAMPIRAN 5 DESKRIPTIF SECARA UMUM.....	54
LAMPIRAN 6 SURAT IZIN PENELITIAN DAN SELESAI PENELITIAN.....	56



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (*public service*) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum (Rahmayanty, 2013). Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Membangun manajemen pelayanan publik sangat penting dilaksanakan dalam menjamin kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas yang diberikan oleh organisasi pemerintahan (Mulyono, 2021).

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sesuai dengan fungsi polisi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Pentingnya peran kepolisian dalam rangka memberikan pengayoman dan pengamanan tentunya pelayanan harus dilakukan secara maksimal dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima Kepolisian. Pelayanan yang baik tentunya tidak lepas dengan kepuasan masyarakat dalam mendapat layanan yang diberikan oleh pihak Kepolisian. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak

kepolisian, namun kenyataannya pada saat ini pemerintah masih berupaya mewujudkan kondisi pelayanan yang baik karena kondisi pelayanan yang ada saat ini masih mengalami kekurangan. Adanya banyak pengaduan tentunya membutuhkan layanan tambahan sehingga setiap pengaduan dapat diproses tepat waktu dan berkualitas.

Dalam tugasnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat, Polri memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap Polri, seperti visi dari Polri sendiri adalah terwujudnya Indonesia yang Aman dan Tertib guna mendukung Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden "Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-Royong". Kemudian yang menjadi misi dari Polri yaitu untuk Melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dalam memberikan perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman kepada seluruh warga serta mendorong kemajuan budaya yang mencerminkan kepribadian bangsa, serta menegakkan sistem hukum yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya dan menjamin tercapainya lingkungan hidup berkelanjutan, menjamin terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat di seluruh wilayah NKRI, menegakkan hukum secara berkeadilan, mewujudkan Polri yang professional, modernisasi pelayanan Polri, menerapkan manajemen Polri yang terintegrasi dan terpercaya (visi dan misi Polri, 2021) .

Performa kerja dari kepolisian dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Polri. Kualitas layanan memiliki hubungan timbal balik dengan kepuasan pelanggan. Artinya, perbaikan positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan tingkat

kepuasan pengguna jasa, sebaliknya penurunan kualitas layanan akan turut menurunkan kepuasan pengguna jasa. Di sisi lain, meningkatnya kepuasan pelanggan akan turut mempengaruhi dan memotivasi penyedia layanan untuk semakin berinovasi guna menjaga tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang telah diberikan.

Polres Tapanuli Utara merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat di wilayah Tapanuli Utara. Pengaduan dan laporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian dan ini merupakan bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Polres Tapanuli Utara.

Oleh sebab itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Polres Tapanuli Utara menyediakan Sentra Pelayanan Terpadu (SPKT) yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan (pengaduan), pelayanan bantuan (pertolongan kepolisian), bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku (Sukmanda, 2019). Contoh pelayanan yang dilakukan oleh SPKT seperti Laporan Polisi (LP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK). Dari beberapa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan kepolisian yang perlu diteliti untuk mengetahui seperti apa pendapat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara. Ada beberapa alasan peneliti memilih SKCK sebagai bahan kajian penelitian yaitu karena SKCK berhubungan langsung dengan banyak masyarakat yang dimana akan dijadikan sampel penelitian agar dapat memenuhi persyaratan dalam penelitian dan pertimbangan berikutnya karena SKCK merupakan salah satu dokumen yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia dalam berbagai keperluan administrasi, seperti melamar pekerjaan, mengajukan visa, atau menjadi anggota organisasi tertentu. SKCK juga merupakan salah satu upaya untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dapat digunakan untuk mengetahui apakah seseorang pernah terlibat dalam tindak pidana atau tidak, dan juga dapat digunakan untuk membantu penegakan hukum yang berfungsi untuk mengetahui apakah seseorang pernah ditangkap atau dihukum karena melakukan tindak pidana atau tidak. Jika seseorang pernah terlibat dalam tindak pidana, maka orang tersebut dapat menjadi DPO (Daftar Pencarian Orang) atau masuk dalam daftar orang yang dilarang untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dan orang yang melakukan tindak pidana tersebut dapat menjadi ancaman bagi keamanan dan ketertiban masyarakat.

Kinerja penyelenggara pelayanan SKCK meliputi aspek-aspek seperti sikap, perilaku, dan keterampilan pegawai yang memberikan pelayanan. Pegawai yang

bersikap ramah, sopan, dan informatif akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Pegawai yang memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan akan mempercepat proses pembuatan SKCK. Kebijakan pemerintah yang mendukung pelayanan SKCK yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kebijakan pemerintah yang dapat mendukung peningkatan kepuasan masyarakat antara lain kebijakan tentang simplifikasi persyaratan pembuatan SKCK, kebijakan tentang standar pelayanan minimum (SPM) pembuatan SKCK, dan kebijakan tentang evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan SKCK. Sosialisasi kebijakan pemerintah tentang pelayanan SKCK yang berkualitas akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan. Sosialisasi kebijakan pemerintah dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media massa, media sosial, dan penyuluhan langsung.

Peneliti berangkat untuk melakukan penelitian ini karena sebelumnya peneliti sudah melakukan wawancara personal dengan Kasat Intelkam Polres Tapanuli Utara, Kasat Intelkam Polres Tapanuli Utara mengatakan bahwa “belum pernah dilakukan penelitian di Polres terkhusus bagian SKCK” sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul ini menjadi bahan penelitian. Setelah itu peneliti mulai melakukan kegiatan observasi dan wawancara dengan masyarakat untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang diberikan oleh Polres Tapanuli Utara dalam mengurus SKCK. Dari observasi yang peneliti lakukan terhadap masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Tapanuli Utara, pada saat peneliti melakukan observasi tanggal 20 September 2023 dan 25 September 2023 peneliti menemukan adanya masyarakat yang masih menunjukkan tanda-tanda perilaku seperti, mengeluh

terhadap apa yang diterima dari penyedia layanan, bergumam pada saat mengantri, mimik wajah yang sudah resah dan bahkan ada masyarakat yang keluar masuk ruangan pada saat mengantri saat proses pembuatan SKCK. Kemudian berdasarkan hasil wawancara secara interpersonal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Tapanuli Utara pada 20 September 2023 dan 25 September 2023 menyatakan bahwa masih ada beberapa yang perlu diperbaiki dari pelayanan SKCK seperti tempat sidik jari yang jauh, fotocopy jauh, loket administrasinya hanya satu, AC kurang dingin, dan ada hal yang perlu dipertahankan yaitu staff SKCK dinilai sopan dan ramah senyum.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari beberapa masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Tapanuli Utara maka dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat akan pelayanan SKCK di tempat tersebut masih menjadi hal yang perlu diperbaiki. Selanjutnya dari hasil wawancara dan observasi diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah seperti apa Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu : Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan khususnya di bidang ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai kualitas pelayanan. Selain itu diharapkan pula hasil penelitian ini sebagai sumbangan ilmu bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji dalam bidang yang sama guna menyempurnakan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan Penelitian ini dapat mengetahui seperti apa kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara, sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan citra institusi serta efisiensi kerja Kepolisian di Polres Tapanuli Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Roesanto (dalam Isyawanti, 2010) kualitas pelayanan merupakan penilaian yang mengacu pada inti pelayanan yaitu pemberi pelayanan itu sendiri yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen bukan hanya mementingkan produk yang bermutu tetapi konsumen yang senang dengan pelayanan yang diberikan. Jika suatu penyedia jasa memberikan jasa yang memenuhi harapan konsumen maka kualitasnya dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan konsumen diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan serta apa yang diberikan. Kualitas pelayanan sebagai kesesuaian layanan dengan kebutuhan pelanggan serta melebihi ekspektasi pelanggan (Bagale, 2019). Menurut (Sudarso, 2016) kualitas pelayanan ialah manfaat yang dirasakan oleh konsumen setelah mereka melakukan evaluasi terhadap produk atau jasa tertentu, serta membandingkan manfaat tersebut dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen.

Menurut (Musqari dan Huda, 2018) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Menurut (Tjiptono, 2012) kualitas pelayanan didefinisikan secara sederhana, yaitu pengukuran apakah tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan

oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Menurut (Wyckof, 1996) mengemukakan suatu pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap baik buruknya tindakan atau perilaku atas layanan yang mereka terima yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan.

Dari beberapa penjelasan para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa tinggi kemampuan pemberi jasa untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa tersebut.

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2011) faktor-faktor dominan di dalam pelayanan jasa terdiri dari:

a) *Technical Quality*

komponen yang berhubungan dengan kualitas out put jasa yang diterima pelanggan.

b) Komponen yang berhubungan dengan kualitas cara penyampaian produk jasa.

c) Reputasi, profil, dan daya tarik khusus perusahaan.

Sedangkan kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2002) Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.

b) Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c) Mengelola bukti pengelolaan bukti kualitas pelayanan

Bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti berkualitas.

d) Mengembangkan budaya kualitas Budaya

Kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

e) Mendidik konsumen tentang jasa Membantu pelanggan

Dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan

pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

f) Menciptakan *automathing quality*

Adanya otomatis dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

g) Memindak lanjuti jasa

Menindak lanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat memberikan keandalan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di antaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang di dapat guna melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

2.3 Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman & Berry, 1988) bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dengan ukuran sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Empati (*empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a) Reliabilitas atau (*reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/layanan yang handal. Produk/pelayanan jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, pelayanan tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjajikan sesuatu kepada pelanggan.

b) Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian pelayanan secara cepat. Apapun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

c) Jaminan (*assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap

sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.

d) Empati (*empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

e) Bukti langsung (*tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan.

Dapat disimpulkan aspek kualitas pelayanan antara lain kualitas fisik seperti memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan, kehandalan yaitu memberi pelayanan sesuai dengan janji, daya tanggap yaitu memberikan pelayanan dengan cepat dan informasi yang tepat, jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan, serta empati yaitu perhatian yang tulus kepada pelanggan.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Kualitas pelayanan SERVQUAL

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu satu minggu terhadap 62 masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Tapanuli Utara, penelitian dimulai dari tanggal 10 September 2024 sampai 17 September 2024.

3.1.2 Tempat

Tempat penelitian ini adalah Polres Tapanuli Utara yang merupakan kantor Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertanggung jawab di wilayah Tapanuli Utara dan sekitarnya. Polres Tapanuli Utara terletak di Jln. Letjend. Suprpto No.2, Hutatoruan X, Kec. Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara, yang pemetaannya sudah tertera di Google Maps yang memudahkan orang untuk mencari lokasi Polres Tapanuli Utara tersebut.

Polres Tapanuli Utara mempunyai Visi dalam pengurusan SKCK yaitu terwujudnya pelayanan yang berkualitas, efisien, tanggap, cerdas, ramah dan santun. Dengan misi memberikan pelayanan publik yang sama kepada semua kalangan masyarakat dan memberikan fasilitas khusus kepada penyandang disabilitas, memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan meningkatkan SDM dan memuktahirkan teknologi informasi sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas, efisien, tanggap, cerdas, ramah dan santun.

Akan tetapi pelayanan yang ada di Polres Tapanuli Utara tidak hanya pelayanan SKCK saja, masih ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh Polres Tapanuli Utara seperti; pelayanan SIM, pelayanan E-Rikkes SIM, pelayanan Test Psikologi

SIM, pelayanan E-Avis, pelayanan STNK dan BPKB, pelayanan Propam, pelayanan Dumas Presisi, pelayanan Binmas. Dalam memenuhi pelayanan tersebut Polres Tapanuli Utara menjamin pelayanan yang efisien, jelas, singkat dan mudah dimengerti, setiap personil yang bertugas sudah dihimbau untuk menuntun masyarakat agar jangan sampai bingung ketika berurusan dengan polisi. Polres Tapanuli Utara selalu terbuka untuk memberikan pelayanan yang jelas tanpa mengharapkan imbalan apapun dari masyarakat.

3.2 Bahan dan Alat

3.2.1 Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kertas, bolpoin, untuk pengisian kuesioner skala SERVQUAL, dan laptop HP.

3.2.2 Alat

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat berupa skala psikologi yaitu skala SERVQUAL. SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan sebuah alat yang sangat berguna untuk mengukur kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dan telah menjadi standar industri dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan untuk pengolahan data hasil kuisisioner yang disebar digunakan aplikasi JASP (*Jeffreys's Amazing Statistics Program*).

3.3 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara. Arikunto (2006) mendefinisikan penelitian kuantitatif deskriptif sebagai metode penelitian yang

bertujuan untuk membuat gambar atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dengan menggunakan angka. Angka tersebut digunakan untuk menggambarkan variabel yang diteliti seperti jumlah, presentase dan rata-rata.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Definisi operasional dari kualitas pelayanan adalah seberapa tinggi kemampuan pemberi jasa untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa tersebut. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan skala SERVQUAL yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ditahun 1988, yang mengukur 5 aspek yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Hadi (2004) menyatakan bahwa populasi adalah individu yang biasa dikenai generalisasi dari kenyataan yang diperoleh dari sampel penelitian. Dikarenakan jumlah sampel yang tidak diketahui maka peneliti menggunakan populasi infinit. Sugiyono (2018) mendefinisikan populasi infinit sebagai populasi yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Hal ini dapat terjadi karena populasi tersebut sangat besar atau karena populasi tersebut terus berkembang dan berubah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Tapanuli Utara.

3.5.2 Sampel

Menurut Hadi (2015), metode pengambilan sampel adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan prosedur

tertentu agar diperoleh sampel yang dapat mewakili populasi. Penelitian mulai dilakukan dari tanggal 10 September 2024 sampai 17 September 2024, dalam kurun waktu tersebut peneliti berhasil mendapatkan total responden sebanyak 62 responden.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Soewadji (2012) sampling atau teknik sampling adalah cara atau teknik terkait bagaimana menarik sampel dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017), insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Maka dari itu penyebaran angket atau formulir akan dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang telah selesai membuat SKCK di Polres Tapanuli Utara.

3.6 Prosedur Kerja

Sebelum dilakukan penelitian terlebih dahulu dilakukan persiapan- persiapan yang meliputi persiapan administrasi penelitian yaitu masalah perizinan tempat untuk dilaksanakannya penelitian dan persiapan alat ukur sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian diadakan di Polres Tapanuli Utara. Penelitian dilakukan pada tanggal 10 September 2024 sampai tanggal 17 September 2024 peneliti melaksanakan penelitian setelah mendapatkan izin dari koordinator pihak kepolisian yang kemudian diakhiri dengan keluarnya surat selesai penelitian dengan yang menerangkan bahwasanya benar peneliti telah selesai pengambilan data penelitian di Polres Tapanuli Utara. Setelah melakukan persiapan admistrasi,

peneliti juga melakukan persiapan alat ukur penelitian untuk mempermudah peneliti memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Persiapan pengujian data dimulai dari penyusunan aspek variabel, yang kemudian dasar pembuatan alat ukur ini nantinya akan digunakan untuk penelitian dalam bentuk skala, yaitu SERVQUAL.

Untuk mengukur gambaran kualitas pelayanan SKCK, peneliti membuat skala dengan menggunakan skala SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Skala SERVQUAL berjenis skala Likert dengan 5 pilihan jawaban, terdiri dari 44 item pernyataan. Untuk lebih jelasnya, dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 1 Kualitas Pelayanan SERVQUAL Bagian Ekspektasi Sebelum Seleksi Item

No	Aspek	No Aitem		Jumlah
		Favoriabel	Unfavoriabel	
1	Bukti Fisik	1,2,3,4	-	4
2	Kehandalan	5,6,7,8,9	-	5
3	Daya Tanggap	-	10,11,12,13	4
4	Jaminan	14,15,16,17	-	4
5	Empati	-	18,19,20,21,22	5
Total		13	9	22

Tabel 3. 2 Kualitas Pelayanan SERVQUAL Bagian Persepsi Sebelum Seleksi Item

No	Aspek	No Aitem		Jumlah
		Favoriabel	Unfavoriabel	
1	Bukti Fisik	23,24,25,26	-	4

2	Kehandalan	27,28,29,30,31	-	5
3	Daya Tanggap	-	32,33,34,35	4
4	Jaminan	36,37,38,39	-	4
5	Empati	-	40,41,42,43,44	5
Total		13	9	22

3.6.1 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Hadi, 2013) Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan hendaknya disesuaikan dengan tujuan penelitian dan bentuk data yang akan diambil dan diukur. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala SERVQUAL, yang akan disusun dari aspek-aspek kualitas pelayanan yang peneliti adaptasi dari teori (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) yaitu : bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati. Adapun Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang merupakan alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian sosial dan ilmu perilaku untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016).

Skala ini terdiri dari 44 pernyataan yang mencakup 22 pernyataan ekpektasi dan 22 pernyataan persepsi. Untuk penilaian pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat sebagai pelanggan SKCK di Polres Tapanuli Utara diberikan bobot sebagai berikut : nilai skala setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek, skala terdiri dari favorabel dan yang unfavorabel terhadap setiap pernyataan dalam 5 kategori pilihan jawaban, yang berkisar dari “sangat setuju” (5) hingga “sangat

tidak setuju” (1) tanpa label verbal untuk poin menengah (2,3,4). Penilaian butir favorabel bergerak dari angka 5 (sangat setuju) hingga angka 1 (sangat tidak setuju), sedangkan penilaian butir unfavorabel bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju) hingga angka 5 (sangat setuju).

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Azwar (2014) Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya adalah sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan Aiken V yaitu sebuah indeks atau koefisien yang digunakan untuk mengukur validitas isi (*content validity*) dari suatu instrumen, seperti kuesioner atau tes. Jika skor Aiken V $>0,80$ maka butir tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika skor Aiken V $<0,80$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid. Validitas isi mengacu pada sejauh mana item-item dalam suatu instrumen benar-benar mengukur konsep atau konstruk yang ingin diukur validitas isi (*content validity*). Jika suatu alat ukur memiliki validitas isi yang tinggi, maka alat tersebut benar-benar mengukur variabel yang diteliti. Validitas isi alat ukur ditentukan melalui pendapat profesional (*professional judgment*) yang dilakukan oleh 5 dosen Psikologi UMA Shirley Melita Sembiring Meliala, S.Psi, M.Psi., Psikolog, Yunita, S.Pd, M.Psi., Kons, Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi, Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi, dan Azhar Azis, S.Psi, M.A .

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang

reliabel. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek belum berubah. Menurut Pramesti (2014) Koefisien dinyatakan reliabel apabila *point estimate Cronbach Alpha* $>0,60$ (lebih besar) maka butir dan skala disebut reliabel, sebaliknya apabila *point estimate Cronbach Alpha* $<0,60$ (lebih kecil) berarti butir dan skala dinyatakan tidak reliabel.

3.6.3 Metode Analisis Data

Bogdan dalam Hardani (2020) Mendefinisikan analisis data sebagai proses mencari dan menyusun data secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*). Penentuan karakteristik atau kriteria dalam analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah dengan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar. Gambaran mengenai responden yang dijadikan sampel penelitian dikategorikan berdasarkan karakteristiknya yaitu jenis kelamin dan usia. Gambaran

yang ditampilkan dalam penelitian ini yaitu berupa pengelompokan data dari hasil skala yang telah diisi oleh sampel, dikelompokkan berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sesuai hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut: Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara berada pada tingkat sedang, kemudian diketahui bahwa aspek kualitas pelayanan tertinggi berada persepsi keandalan sebesar 15,984%, sedangkan yang terendah berada pada aspek persepsi jaminan dengan nilai 6,403%.

5.2 . Saran

1. Bagi pihak Divisi SKCK

Dari hasil penelitian ini didapati bahwa kualitas pelayanan SKCK di Polres Tapanuli Utara berada ditingkat sedang. Khususnya pada aspek terendah yaitu persepsi jaminan, ada beberapa saran yang dapat dilakukan oleh divisi SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti menetapkan waktu penyelesaian yang pasti, melakukan pelatihan rutin bagi petugas terkait layanan prima, rutin mengadakan survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat yang bisa digunakan untuk evaluasi dan perbaikan, dan juga menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memastikan setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan, Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melihat pengertian kualitas pelayanan dari tokoh lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini agar menambah informasi dan wawasan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Cet. Ketiga belas, Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin.(2014) *Validitas & Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagale, D., Ogunleye, J., & Mohan, U. (2019). *Aggregated Service Excellence: A hybrid approach for measuring the quality of services in retail banking service delivery*. *International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship*, 7(1), 75–91.3(1),27–36.
<https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Hadi, S. (2004). *Statistik Jilid 2*. Andi Offset.
- Hadi, S. (2013). *Statistik Edisi Revisi*. Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. (2015). *Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif pada Skripsi*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Hardani. (2020). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu Group.
- Kasmir. (2005) *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Maryati, S., Budianto, A., & Herlina, N. (2019). pengaruh program service quality terhadap costumer satisfaction (Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis). <https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/2346>
- Mulyono, D. (2021). Tingkat Preferensi Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Cipondoh Makmur. *Batara Wisnu : IndonesianJournalofCommunityServices*. <https://doi.org/10.53363/bw.v1i1.5>
- Musqari, Nurul dan Huda , Nurul., (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pada Lembaga Amil Zakat (Studi Pada Baituzzaakat Pertamina Kantor Pusat). *Perisai*, Vol. 2, h. 34-35.
<https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai/article/view/1559>
- Nikmah, D. A. A., Setyawan, A., & Citrawati, T. (2017). Analisis Keterampilan Berbicara pada Pembelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas IV SD Negeri Buluh 2. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 1(1).<https://prosiding.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/Prosiding/article/view/1103>
- Parasuraman, Z. & Berry. (1988). *SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *January*.
- Polri.go.id/visimisi. (2021). Visi dan Misi Polri. [Polri.Go.Id/Visimisi](https://polri.go.id/visimisi).
<https://polri.go.id/visimisi>

- Pramesti, G. (2014). *Kupas Tuntas Data Data Penelitian Dengan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Sanjaya, I. W. K., Astina, M. A., Muliadisa, I. K., Asmawih, A., & Purnamasari, M. (2023). *analisis variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empaty pada departemen front office guna peningkatan kepuasan pelanggan di Harris Hotel Denpas*.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Sudarso, E. (2016). Kualitas Layanan, Nilai Fungsional, Nilai Emosional, dan Kepuasan Konsumen : Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(3), 165. <https://doi.org/10.26418/jebik.v5i3.19079> Wahyuni.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sukmanda. (2019). *Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi di Sentra Pelayanan)*.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi. Tjiptono.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi. (2002).
- Wijaya, H., & Suhendry, W. (2023) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Menginap di Hotel My Home Pontianak. *Obis*, 5(1), 1-14. <https://jurnal.polteq.ac.id/index.php/obis/article/download/138/111/557>
- Zailani, R., Gunartati, & Fanani, J. (2022). Peran Gender Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 10 No. 2, 1-12. doi: <https://doi.org/10.31629/juan.v10i02.4907>.





LAMPIRAN 1
SKALA PENELITIAN

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan SKCK di Polres Tapanuli Utara. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya. Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

(Jewis Presly Ginting)

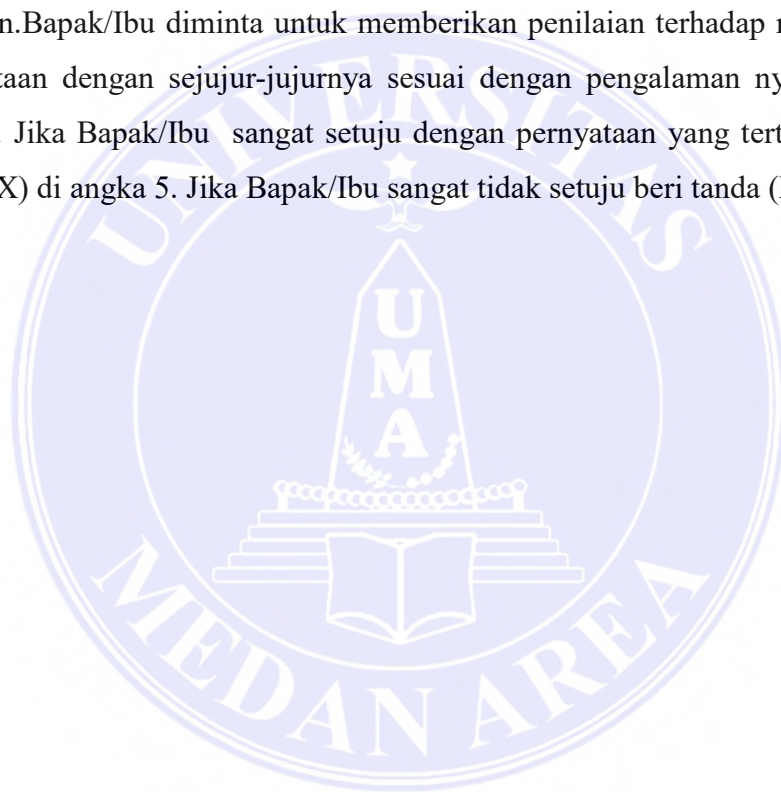
Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Usia :

Petunjuk Pengisian Skala penelitian

Dihalaman berikutnya disediakan beberapa pernyataan dengan pilihan jawaban. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing pernyataan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pengalaman nyata Bapak/Ibu sendiri. Jika Bapak/Ibu sangat setuju dengan pernyataan yang tertulis maka beri tanda (X) di angka 5. Jika Bapak/Ibu sangat tidak setuju beri tanda (X) di angka 1.



NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Divisi SKCK harus memiliki peralatan terkini					
2	Fasilitas fisik divisi SKCK harus menarik secara visual					
3	Penampilan fasilitas fisik divisi SKCK ini harus diperhatikan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan					
4	Ketika staff SKCK berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, mereka seharusnya melakukannya					
5	Ketika pelanggan mempunyai masalah, staff SKCK harus bersimpati dan meyakinkan					
6	Divisi SKCK harus dapat diandalkan					
7	Pelanggan seharusnya dapat mempercayai staff SKCK					
8	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan staff SKCK					
9	Staff SKCK bersikap sopan					
10	Para staff SKCK harus mendapatkan dukungan yang memadai dari divisi SKCK agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik					
11	Staff SKCK tidak boleh diharapkan memberikan perhatian individual kepada pelanggan					
12	Staff SKCK tidak dapat diharapkan untuk memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan					
13	Tidaklah realistis untuk staff SKCK mengetahui kebutuhan pelanggan					
14	Tidak realistis mengharap staff SKCK mengutamakan kepentingan pelanggannya					
15	Divisi SKCK memiliki peralatan terkini					
16	Staff SKCK berpakaian bagus dan berpenampilan rapi					

17	Tampilan fasilitas fisik SKCK sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
18	Ketika staff SKCK berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, staff tersebut melakukannya					
19	Ketika pelanggan mempunyai masalah, staff SKCK bersimpati dan meyakinkan					
20	Staff SKCK dapat diandalkan					
21	Divisi SKCK menyediakan layanannya pada waktu yang dijanjikannya					
22	Divisi SKCK menyimpan catatannya secara akurat					
23	Staff tidak memberi tahu pelanggan secara pasti kapan layanan akan dilakukan					
24	Staff SKCK tidak selalu bersedia membantu pelanggan					
25	Staff SKCK terlalu sibuk untuk segera menanggapi permintaan pelanggan					
26	Pelanggan merasa merasa aman dalam bertransaksi dengan staff SKCK					
27	Staff SKCK sopan					
28	Staff SKCK tidak memberi pelanggan perhatian individual					
29	Divisi SKCK tidak memberikan perhatian pribadi kepada Anda					
30	Pegawai SKCK tidak memberikan perhatian pribadi kepada Anda					
31	Divisi SKCK tidak mengutamakan kepentingan terbaik Anda					





LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

UJI VALIDITAS

N	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Ahli 4	Ahli 5	$\sum S$	V	Keterangan
EBF1	3	2	3	2	3	13	0,87	Valid
EBF2	3	3	3	3	3	15	1	Valid
EBF3	2	3	2	3	3	13	0,87	Valid
EBF4	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
EK1	3	3	3	2	3	14	0,93	Valid
EK2	3	3	3	3	3	15	1	Valid
EK3	2	3	2	3	3	13	0,87	Valid
EK4	3	3	3	3	3	15	1	Valid
EK5	2	3	2	3	3	13	0,87	Valid
EDT1	2	2	1	1	1	7	0,47	Tidak valid
EDT2	1	2	1	2	1	7	0,47	Tidak valid
EDT3	1	1	2	2	2	8	0,53	Tidak valid
EDT4	2	2	2	2	2	10	0,67	Tidak valid
EJ1	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
EJ2	3	3	3	2	3	14	0,93	Valid
EJ3	3	3	3	3	3	15	1	Valid
EJ4	2	3	3	3	3	14	0,93	Valid
EE1	3	2	3	3	3	14	0,93	Valid
EE2	3	3	3	3	3	15	1	Valid
EE3	3	3	2	3	3	14	0,93	Valid
EE4	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
EE5	1	2	2	1	1	7	0,47	Tidak valid
PBF1	3	2	3	2	3	13	0,87	Valid
PBF2	3	3	3	3	3	15	1	Valid
PBF3	2	3	2	3	3	13	0,87	Valid
PBF4	3	3	3	3	3	15	1	Valid
PK1	2	3	2	3	3	13	0,87	Valid
PK2	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
PK3	3	3	3	2	3	14	0,93	Valid
PK4	3	3	3	3	3	15	1	Valid
PK5	2	3	3	3	3	14	0,93	Valid
PDT1	3	2	3	3	3	14	0,93	Valid
PDT2	3	3	3	3	3	15	1	Valid
PDT3	3	3	2	3	3	14	0,93	Valid
PDT4	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
PJ1	3	2	3	2	3	13	0,87	Valid
PJ2	2	3	3	3	3	14	0,93	Valid

N	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Ahli 4	Ahli 5	ΣS	V	Keterangan
PJ3	3	2	3	3	3	14	0,93	Valid
PJ4	2	2	2	2	2	10	0,63	Tidak valid
PE1	3	3	3	3	3	15	1	Valid
PE2	3	3	2	3	3	14	0,93	Valid
PE3	3	3	3	3	2	14	0,93	Valid
PE4	3	2	3	2	3	13	0,87	Valid
PE5	2	2	2	2	2	10	0,63	Tidak valid

UJI RELIABILITAS

Frequentist Scale Reliability Statistics

	Estimate	Cronbach's α
Point estimate		0.910
95% CI lower bound		0.891
95% CI upper bound		0.926

Note. Of the observations, pairwise complete cases were used.

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped	
	Cronbach's α	Item-rest correlation
EBF1	0.906	0.561
EBF2	0.908	0.418
EBF3	0.912	0.135
EBF4	0.905	0.627
EK1	0.908	0.373
EK2	0.907	0.487
EK3	0.908	0.410
EK4	0.910	0.222
EK5	0.910	0.265
EJ1	0.909	0.365
EJ2	0.908	0.445
EJ3	0.908	0.419
EJ4	0.907	0.490
EE1	0.906	0.541
EE2	0.906	0.581
EE3	0.907	0.460
EE4	0.906	0.563

Frequentist Scale Reliability Statistics

	Estimate	Cronbach's α
PBF1	0.907	0.507
PBF2	0.912	0.094
PBF3	0.907	0.505
PBF4	0.905	0.675
PK1	0.906	0.562
PK2	0.905	0.614
PK3	0.909	0.331
PK4	0.906	0.556
PK5	0.907	0.467
PDT1	0.906	0.574
PDT2	0.910	0.285
PDT3	0.905	0.589
PDT4	0.908	0.448
PJ1	0.911	0.132
PJ2	0.909	0.367
PJ3	0.907	0.455
PE1	0.908	0.430
PE2	0.908	0.449
PE3	0.908	0.393
PE4	0.906	0.594

Frequentist Scale Reliability Statistics

	Estimate	Cronbach's α
Point estimate		0.919
95% CI lower bound		0.901
95% CI upper bound		0.934

Note. Of the observations, pairwise complete cases were used.

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped	
	Cronbach's α	Item-rest correlation
EBF1	0.915	0.578
EBF2	0.917	0.433
EBF4	0.914	0.628
EK1	0.918	0.377
EK2	0.916	0.489
EK3	0.918	0.370
EJ1	0.918	0.347

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped	
	Cronbach's α	Item-rest correlation
EJ2	0.917	0.423
EJ3	0.918	0.382
EJ4	0.916	0.474
EE1	0.915	0.572
EE2	0.915	0.600
EE3	0.917	0.418
EE4	0.914	0.605
PBF1	0.916	0.493
PBF3	0.916	0.517
PBF4	0.913	0.715
PK1	0.915	0.544
PK2	0.914	0.645
PK3	0.918	0.347
PK4	0.916	0.528
PK5	0.916	0.489
PDT1	0.915	0.586
PDT3	0.914	0.649
PDT4	0.917	0.418
PJ2	0.917	0.394
PJ3	0.916	0.469
PE1	0.917	0.398
PE2	0.917	0.469
PE3	0.917	0.414
PE4	0.915	0.581



LAMPIRAN 4
DESKRIPTIF DEMOGRAFI

Frequencies for JENIS KELAMIN

JENIS KELAMIN	Frequency	Percent Valid	Percent	Cumulative Percent
Laki - Laki	48	77.419	77.419	77.419
Perempuan	14	22.581	22.581	100.000
Missing	0	0.000		
Total	62	100.000		

Frequencies for USIA

USIA	Frequency	Percent Valid	Percent	Cumulative Percent
18	22	35.484	35.484	35.484
19	4	6.452	6.452	41.935
20	2	3.226	3.226	45.161
21	1	1.613	1.613	46.774
22	7	11.290	11.290	58.065
23	5	8.065	8.065	66.129
24	4	6.452	6.452	72.581
25	4	6.452	6.452	79.032
26	1	1.613	1.613	80.645
27	1	1.613	1.613	82.258
28	2	3.226	3.226	85.484
30	5	8.065	8.065	93.548
31	3	4.839	4.839	98.387
32	1	1.613	1.613	100.000
Missing	0	0.000		
Total	62	100.000		



LAMPIRAN 5
DESKRIPTIF SECARA UMUM

Descriptive Statistics

	Valid	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Ekspektasi Bukti Fisik	62	8.323	1.809	5.000	15.000
Ekspektasi Keandalan	62	9.387	1.486	7.000	14.000
Ekspektasi Jaminan	62	12.016	2.258	8.000	19.000
Ekspektasi Empati	62	12.629	2.363	4.000	20.000
Persepsi Bukti Fisik	62	9.274	1.641	7.000	15.000
Persepsi Keandalan	62	15.984	2.677	10.000	24.000
Persepsi Daya Tanggap	62	9.516	1.715	5.000	14.000
Persepsi Jaminan	62	6.403	1.123	4.000	9.000
Persepsi Empati	62	12.790	1.960	8.000	16.000
Ekspektasi	62	42.355	6.231	32.000	68.000
Persepsi	62	53.968	7.607	37.000	78.000





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2913/FPSI/01.10/VIII/2024
Lampiran : -
Hal : Penelitian

26 Agustus 2024

Yth. Bapak/Ibu Kepala
Kepolisian Resor Tapanuli Utara
di -
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Jewis Presly Ginting
NPM : 208600230
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **Kepolisian Resor Tapanuli Utara, Jl. Letjend Suprpto No. 2, Hutatoruan X, Kec. Tarutung, Kab. Tapanuli Utara** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Gambaran Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tapanuli Utara"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Ketua Program Studi Psikologi

Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATRA UTARA
RESOR TAPANULI UTARA
Jalan Letjend Soeprapto 2, Tarutung 22411

Nomor : B / 018 / IX / 2024 / SatIntelkam
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Pelaksanaan Penelitian
Penyusunan Skripsi

Tarutung, 17 September 2024

Kepada
Yth. Dekan / Ketua Program
Studi Psikologi
Universitas Medan Area

Di
Tempat

1. Rujukan :
 - a. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian.
 - b. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2019 tentang Sistem Manajemen dan Standar Keberhasilan Operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia.
 - c. Surat dari Universitas Medan Area Fakultas Psikologi nomor : 2913 / FPSI / 01.10 / VIII / 2024 perihal Penelitian skripsi mahasiswa an. Jewis Presly Ginting.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut diatas, bahwa benar mahasiswa an. **JEWIS PRESLY GINTING NPM 208600230** Program Studi Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi di Unit Pelayanan Administrasi Satuan Intelkam Polres Tapanuli Utara terhitung mulai tanggal 10 September 2024 s/d 17 September 2024.
3. Demikian surat ini diperbuat dengan sebenarnya dan dapat dignakan untuk seperlunya.

An. KAPOLRES TAPANULI UTARA POLDA SUMUT
KEPALA SATUAN INTELKAM



Tembusan :

1. Kapolda Sumut
2. Irwasda Polda Sumut
3. Dir Intelkam Polda Sumut