

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT
PADA PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES
BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh ;

DILA APRILIANA

21612010072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PADA
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISAN (SKCK) DI POLRES BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh ;

DILA APRILIANA

21612010072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2025

PENGESAHAN

Telah Diterima Dan Disahkan Oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan Sebagai Persyaratan Untuk Mengakhiri Studi Pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Senin
Tanggal : 11 Agustus 2015

Pj. Dekan fakultas ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E , M.Sc.,Ph.D

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polres Banyuasin. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas instansi kepolisian, terutama melalui kualitas pelayanan sebagai salah satu pendekatan strategis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan jumlah responden sebanyak 186 orang masyarakat Kabupaten Banyuasin. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa semakin baik upaya kualitas pelayanan dan fasilitas yang dilakukan instansi, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Temuan ini memberikan implikasi bahwa penting bagi instansi kepolisian untuk memberikan perhatian serius terhadap program pelayanan dan fasilitas sebagai upaya peningkatan kualitas kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat.

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on public satisfaction in making police record certificates (SKCK) at the Banyuasin Police. The background of this study is based on the importance of human resource management in improving the effectiveness of police agencies, especially through service quality as one of the strategic approaches. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, and documentation, with a total of 186 respondents from the Banyuasin Regency community. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, and determination coefficient tests (R^2). The results of the study indicate that career development has a positive and significant effect on employee performance. This means that the better the efforts to improve the quality of service and facilities carried out by the agency, the higher the public satisfaction. This finding implies that it is important for police agencies to pay serious attention to service and facility programs as an effort to improve the quality of public satisfaction.

Keywords: *service quality, facilities, and public satisfaction.*

