

ABSTRAK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) akan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon/pengurus SKCK selama 2 bulan di Polres Lumajang. Dalam penelitian ini menggunakan cara non-probabilitas. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); (2) Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); (3) Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); (4) Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); (5) Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Kata kunci: Bukti langsung; Keandalan; Daya tanggap; Jaminan; dan Empati

ABSTRACT

Police Record Certificate or SKCK is an official certificate issued by the POLRI through the Intelkam function to an applicant/community citizen to fulfill an application from the person concerned or a need due to a requisite provision, based on the results of research on biodata and existing Police records of that person. . Based on the above background, in this research is to find out whether tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy will affect the satisfaction of the community in managing the letter. Police Records Statement (SKCK). This type of research is quantitative research. The population in this study were applicants/administrators of SKCK for 2 months at the Lumajang Police Station. In this study using a non-probability method. So that the sample used in this study were 92 respondents. The results of this study indicate that: (1) Tangibles have a significant effect on community satisfaction in managing Police Records Certificates (SKCK); (2) Reliability has a significant effect on community satisfaction in managing Police Records (SKCK); (3) Responsiveness has a significant effect on community satisfaction in managing the Police Records Certificate (SKCK); (4) Assurance has a significant effect on community satisfaction in managing the Police Records Certificate (SKCK); (5) Empathy has a significant effect on community satisfaction in managing the Police Records Certificate (SKCK).

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*