

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES HALMAHERA UTARA**Djarul Bahar*)**, **Deiby Christiana Tinggogoy**)**, **Simson Tondo***)**

*) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Halmahera

**) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Halmahera

***) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Halmahera

) christianadeiby@gmail.comABSTRAK**

Quality of service is a unique phenomenon, because its dimensions and indicators may differ between people involved in service. Quality of service is often used to see how the performance of public organization services. Public services at North Halmahera Police Station in the making of SPKT, SIM and SKCK are one of the main functions of the function, therefore this study aims to analyze the Quality of Public Services at North Halmahera Police Station. The theoretical approach used in this study is according to Stemvelt (2004) which consists of 5 approaches, namely: Physical Evidence (Tangible), Reliability (responsiveness), Responsiveness (assurance), Assurance (Empathy) to get a picture that clear the problems that exist in North Halmahera Police with a quantitative approach that is descriptive and tends to use analysis using a deductive-inductive approach to data collection using a questionnaire (questionnaire) and research instruments. The results showed that Physical Evidence (Tangible), affects the quality of public services where the relationship is 50% Reliability, affects the quality of public services where the relationship is 74%. Responsiveness (affect), affect the quality of public services in which the relationship is 57%. Guarantee (assurance), affecting the quality of public services where the relationship is 78% and Empathy (emphaty) affects the quality of public services where the relationship of 63% is very quality of service at North Halmahera Regional Police.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, Kebutuhan Masyarakat.*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan perbedaan di atas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azrul Azwar, 1996:55). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan/konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan/konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, 2005:195).

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kepolisian Resor Halmahera Utara. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk

indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengata

pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, serta pelayanan administrasi pembuatan surat izin/keterangan.

Di tengah-tengah pandangan yang kurang sepenuhnya simpatik kepada pihak kepolisian, pelayanan profesional Kepolisian Resor kepada masyarakat ini mengalami kendala. Kendala itu seperti yang terjadi di Halmahera Utara dari beberapa masyarakat bahwa pelayanan misalnya dokumen SKCK, pembuatan SIM sudah jarang yang melalui prosedur yang ada. Banyak masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dokumen atau administrasi dengan cara yang mudah. Namun kenyataannya, pengurusannya rumit dan terlalu banyak waktu yang terbuang. Pelayanan umum di Polres Halmahera Utara yakni meliputi urusan pelayanan SPKT, SIM dan SKCK yang merupakan salah satu tugas pokok. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 5 menyatakan bahwa, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan

administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Menurut Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya

Definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Parasuraman menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman, A. Valerie, 200:163). Selain itu, Parasuraman mengemukakan bahwa konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*) (Parasuraman, A. Valerie, 200:164). Lebih jelasnya, dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut (Stemvelt, 2004):

a) Bukti fisik (*tangibility*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan

pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian

b) Pelayanan yang diberikan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai

dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sayangnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan orang yang

mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

d) Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

e) Empati (*empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan

dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki

komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, A. Valerie, 200:166).

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Menurut Nur Arifah penelitian dengan metode kuantitatif ialah penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif, berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, atau pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan penelitian beserta pemecahan-pemecahan yang diajukan untuk memperoleh kebenaran (*verifikasi*) dalam bentuk dukungan data empiris dilapangan (Nur Arifah, 2016:172).

Pada penelitian ini peneliti meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk variabel ini, memiliki 5 indikator yang digunakan adalah Tangible (X_1),

Reliability (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), Emphaty (X_5). Berikut statistik deskriptif untuk ke lima indikator variabel tersebut.

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
118.67	49.798	7.057	18

Berdasarkan tabel, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik Polres Halmahera Utara Terhadap Masyarakat Kabupaten Halmahera Utara pada kualitas pelayanan adalah 18 Item pertanyaan dengan nilai Std. Deviation sebesar 7.057. dimana nilai Std. Deviation lebih kecil dari nilai mean sebesar 118.67. Hal ini menunjukkan bahwa fluktuasi yang kecil pada kualitas pelayanan publik yang menjadi sampel.

Hasil penelitian didasarkan pada faktor yang mempengaruhi analisis Kualitas Pelayanan Publik Polres Halmahera Utara Terhadap Masyarakat dapat di nilai dengan hasil *valid Persent* dengan mencari presentase rata-rata unsur dengan rumus:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	30	33.3	33.3	33.3
	SS	60	66.7	66.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	54.4	54.4	54.4
	SS	41	45.6	45.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

\bar{X} Valid percent Jumlah responden

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang diteliti didasarkan pada teori Parasuraman yang menkonsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (Parasuraman, A. Valerie, 200:164). Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. **Daya Tanggap (*Responsive*)**

Berdasarkan penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera berdasarkan dilihat dari segi daya tanggap diketahui yakni yang menyatakan sangat setuju sebesar 57 %, setuju sebesar 53 %. Secara terperinci sebagai berikut:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	52	57.8	57.8	57.8
	SS	38	42.2	42.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Berdasarkan faktor daya tanggap, maka yang terlihat di Polres Halmahera petugas bekerja dengan tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak megecewakan. Para petugas memberikan pelayanan yang baik, bersikap sopan dan ramah maka sehingga pelanggan merasa senang dan puas dalam menerima pelayanan. Meskipun demikian, terkadang ada beberapa petugas yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa pelanggan yang merasa kurang puas dengan sikap yang diberikan oleh petugas.

Assurance (x4)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	32	35.6	35.6	35.6
	SS	58	64.4	64.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Data (*Assurance X4*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	29	32.2	32.2	32.2
	SS	61	67.8	67.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Assurance (x4)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	8	8.9	8.9	8.9
	S	10	11.1	11.1	20.0
	SS	72	80.0	80.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

b. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera dilihat dari segi jaminan yakni yang menyatakan sangat setuju sebesar 78 %, setuju sebesar 29 % dan ragu-ragu sebesar 3 %. Secara terperinci sebagai berikut:

Assurance (x4)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	8	8.9	8.9	8.9
	S	10	11.1	11.1	20.0
	SS	72	80.0	80.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Polres Halmahera memberikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan, baik dari tempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman bagi pelanggan, tempat yang bersih dan strategis. Hal tersebut menjadi nilai yang baik, dikarenakan pelanggan akan merasa nyaman dan puas jika tempat yang dituju mudah, aman dan nyaman

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera dilihat dari segi bukti fisik

yakni yang menyatakan sangat setuju sebesar 50 % Setuju sebesar 51 %, dan

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Data Bukti Fisik (*Tangible (X1)*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	7.8	7.8	7.8
	S	45	50.0	50.0	57.8
	SS	38	42.2	42.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Tangible (X1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	7	7.8	7.8	7.8
	S	39	43.3	43.3	51.1
	SS	44	48.9	48.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Berdasarkan penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera dilihat dari Hasil yang didapatkan bahwa Polres Halmahera memberikan perhatian yang baik terhadap pelanggan. Hal tersebut terlihat dengan menerima segala kritik dan saran dari pelanggan. Saran yang membangun akan dijadikan sebagai perbaikan untuk kemajuan di pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera.

e. **Kehandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK di Polres Halmahera dilihat dari segi kehandalan yakni yang menyatakan

ragu-ragu sebesar 8 %. Secara terperinci sebagai berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Data (*Emphaty X5*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	28	31.1	31.1	31.1
	SS	62	68.9	68.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

d. **Empati (*Emphaty*)**

segi empati yakni yang menyatakan sangat setuju sebesar 63 % dan setuju sebesar 47 %. Secara terperinci sebagai berikut:

Emphaty (x5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	54.4	54.4	54.4
	SS	41	45.6	45.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	8	8.9	8.9	8.9
	S	14	15.6	15.6	24.4
	SS	68	75.6	75.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Data (*Reliability X2*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	3	3.3	3.3	3.3
	S	37	41.1	41.1	44.4
	SS	50	55.6	55.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Hasil yang didapatkan yakni pelayanan publik yang diberikan mempunyai manajemen jasa yang cukup baik yaitu seperti; kemudahan prosedur

pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan arahan sebelum dan sesudah ujian dilaksanakan, dan kemampuan petugas

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Daya Tanggap (*responsive*), mempengaruhi kualitas pelayanan publik. dimana hubungannya sangat setuju sebesar 57 % dan setuju sebesar 33 %.
2. Jaminan (*assurance*), mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana hubungannya sangat setuju sebesar 78 %, sikap setuju sebesar 29 % dan ragu-ragu sebesar 3 %. Berdasarkan temuan tersebut bahwa pelayanan telah memberikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan, baik dari tempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman bagi pelanggan di Polres Halmahera Utara.
3. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*), mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana hubungannya sangat

memberikan informasi kepada masyarakat dengan bahasa yang sopan dan ramah.

53 % Berdasarkan temuan tersebut bahwa petugas bekerja dengan tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak megecewakan dalam pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara.

setuju sebesar 50 %, setuju sebesar 51 %, dan ragu-ragu sebesar 8 %. Berdasarkan temuan tersebut, bahwa di Polres Halmahera sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan.

4. Empati (*emphaty*) mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana hubungannya sangat setuju sebesar 63 % dan setuju sebesar 37 % Berdasarkan temuan tersebut bahwa dalam adanya

rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau

5. Keandalan (*reliability*), mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana hubungan sangat setuju sebesar 74 %, setuju sebesar 30 %, dan ragu-ragu sebesar 6 %. Berdasarkan temuan tersebut, dimana manajemen jasa yang baik dalam hal manajemen yang baik seperti; kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kemampuan petugas serta dengan bahasa yang sopan dan ramah.

Dari kelima dimensi dengan persentase rendah ialah Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dan Daya Tanggap (*responsive*), dimana Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) karena kenyamanan ruang tunggu dan penampilan petugas masih belum sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat. Selain itu, Daya Tanggap (*responsive*) dalam melakukan pelayanan petugas harus lebih tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak megecewakan maka dari itu, masih dianggap perlu di perbaiki di setiap unit pelayanan Polres Halmahera Utara.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka, saran yang diberikan yaitu:

1. Unsur Fisik (*Tangible*), dalam pelayanan tentang kenyamanan ruang tunggu dan penampilan petugas dengan nilai presentase tinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Pelayanan Publik perlu untuk melengkapi kenyamanan ruang yang masih tergolong sempit serta penampilan petugas yang belum sesuai dengan SOP (Standart operasional Prosedur).
2. Daya Tanggap (*responsive*), dalam pelayanan tentang kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan dengan nilai presentase tinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Namun, kedisiplinan petugas dalam melayani belum sesuai jadwal, misalnya keterlambatan dalam membuka jam layanan serta kecepatan dalam pelayanan yang masih dinilai kurang maksimal dengan tanggung jawab petugas pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Bagi petugas Polres Halmahera yang bertugas dalam pelayanan SIM, SPKT

dan SKCK agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK.

4. Bagi pihak Polres Halmahera Utara untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.
5. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan SIM, SPKT dan SKCK dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996
- A Valerie, Parasuraman, (*Diterjemahkan oleh Sutanto*) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, 2001
- Arifah Nur, *Panduan Muda Dan Praktis Menyusun Skripsi –Tesis dan Disertasi*, Yogyakarta, Araska Publisher, 2016
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: 2003.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, 2010
- Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Stemvelt, R. (2004). *Perception Of Service Quality*. Massachusetts: Allyn And Bacon.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Vincent Gaspersz, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik