



Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index pada Polsek Kalidoni

Majduddin¹, Tata Sutabri²,

¹Informatics Departement, Bina Darma University, Palembang, Idonesia

^{2,3}Information System Departement, Bina Darma University, Palembang, Idonesia

Email: ¹majduddin91@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Studi ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Kalidoni, menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai alat ukur utama. Pendekatan deskriptif kuantitatif diadopsi untuk memberikan analisis mendalam terhadap efektivitas aplikasi SKCK. Sampel penelitian melibatkan 100 responden pengguna aplikasi, dipilih secara random. Data yang dikumpul diolah dengan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) untuk menghitung CSI. Hasil menunjukkan nilai CSI sebesar 85.50, mencerminkan tingkat kepuasan yang signifikan. Analisis ini juga menegaskan bahwa aplikasi SKCK telah sesuai dengan regulasi dan standar yang berlaku. Studi ini merekomendasikan strategi untuk menjaga dan meningkatkan layanan aplikasi SKCK, termasuk penyelenggaraan pelatihan berkala untuk staf, penyederhanaan SOP, dan pembentukan tim responsif untuk tanggapan pengguna. Penelitian ini menyarankan pelaksanaan survei rutin menggunakan CSI, guna memastikan standar layanan publik yang berkelanjutan dan mengidentifikasi peluang perbaikan di masa depan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi SKCK, Customer Satisfaction Index, Polsek Kalidoni.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik memainkan peran kunci tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga dalam membentuk dasar hubungan kepercayaan antara pemerintah dan warganya. Dalam konteks hukum dan keterbukaan negara, kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek



Kalidoni, adalah faktor krusial dalam menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Di era modernisasi dan revolusi teknologi, adopsi aplikasi berbasis digital dan teknologi informasi telah menjadi pendekatan efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Implementasi teknologi ini memungkinkan lembaga pemerintahan, termasuk kepolisian, untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif, sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik [1].

Analisis yang komprehensif menggarisbawahi pentingnya daya tanggap dan akses yang mudah sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi sektor publik [2]. Keterbukaan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik ditekankan sebagai elemen kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat. Temuan menunjukkan bahwa keterbukaan dalam penyediaan layanan publik secara signifikan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah [3]. Keterlibatan masyarakat juga diakui sebagai faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik [4].

Mematuhi peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk dalam pengurusan SKCK, adalah krusial untuk menyediakan layanan publik berkualitas tinggi [5]. Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014 merupakan komponen penting dalam menetapkan standar operasional pengelolaan SKCK, menyoroti perlunya konsistensi antara kebijakan dan implementasi lapangan untuk menjamin efisiensi layanan publik.

Polsek Kalidoni, sebagai bagian dari institusi kepolisian, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pengurusan SKCK tidak hanya berjalan dengan baik tetapi juga memenuhi ekspektasi masyarakat. Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni penting untuk memastikan pemenuhan standar layanan publik dan mengidentifikasi area perbaikan dan pengembangan.

Polsek Kalidoni berkomitmen untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan andal, memanfaatkan teknologi untuk menjadikan proses pengurusan SKCK lebih transparan, efisien, dan mudah diakses. Hal ini bertujuan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi

kepolisian dan memastikan kebutuhan hukum dan keamanan mereka terpenuhi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan, serta memastikan pelayanan sesuai standar dan regulasi yang berlaku, termasuk Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014. Melalui analisis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan SKCK dan memperkuat hubungan positif antara kepolisian dan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Kalidoni, menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai alat ukur. Pendekatan kuantitatif deskriptif diadopsi untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang variabel independen, termasuk evaluasi satu atau lebih variabel tanpa perbandingan atau hubungan dengan variabel lain [6].

Langkah awal melibatkan penentuan populasi dan sampel penelitian. Populasi yang ditetapkan adalah seluruh pengguna aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni, yang berjumlah sekitar 1000 orang. Karena keterbatasan sumber daya dan waktu, sampel sebesar 100 responden akan dipilih melalui teknik sampling acak sederhana, memastikan peluang yang sama untuk setiap pengguna dalam seleksi [6].

Instrumen survei akan dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman pengguna aplikasi SKCK, mencakup aspek navigasi, kecepatan respons, ketersediaan informasi, dan keamanan data. Survei ini akan dilaksanakan pada 100 responden terpilih dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara rinci.

Pengumpulan data akan diikuti oleh analisis menggunakan CSI, untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SKCK secara komprehensif. CSI akan memeriksa fitur-fitur produk atau layanan, memberikan manfaat seperti efisiensi, kemudahan penggunaan, dan sensitivitas tinggi dalam pengukuran [7]. Kepuasan pelanggan akan diukur berdasarkan

seberapa baik kinerja produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Hasil analisis akan dipresentasikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi, memberikan gambaran jelas tentang tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat di mana hasil atau kinerja sesuai dengan harapan individu [9]. Penelitian ini juga akan melibatkan uji statistik tambahan seperti analisis regresi, jika diperlukan, untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Kesimpulannya, metode kuantitatif deskriptif dengan CSI akan memungkinkan penelitian ini untuk mengevaluasi secara komprehensif tingkat kepuasan pengguna aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni. Hasil survei akan memberikan dasar yang kuat untuk kesimpulan dan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi SKCK. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan ketepatan waktu [10].

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam lingkup penelitian ini, fokus difokuskan pada evaluasi aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni dengan tujuan utama untuk menentukan sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi tersebut. Untuk mencapai tujuan ini, metode yang diterapkan adalah Customer Satisfaction Index (CSI), yang telah terbukti sebagai alat analisis yang handal dalam mengukur dan memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk. Tabel 1 menyajikan hasil evaluasi yang komprehensif terhadap 9 aspek fundamental dalam pelayanan aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni. Setiap unsur telah dikategorikan sebagai "Baik", menandakan bahwa kualitas pelayanan pada setiap aspek dinilai tinggi oleh responden. Dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.25, terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK mencapai tingkat yang sangat memuaskan. Hal ini mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan yang selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, kinerja unit pelayanan diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menunjukkan angka yang sangat mengesankan sebesar 81.18. Angka ini mencerminkan tingkat

kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Kalidoni. Tingkat kepuasan yang tinggi ini tidak hanya mencerminkan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas yang dijunjung tinggi oleh unit pelayanan. Hasil lengkap dari evaluasi ini telah diungkapkan dalam Tabel 1.

Table 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai per Unsur	Nilai Rata-rata Per unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur	Kinerja unit pelayanan	Peringkat pelayanan
Persyaratan Sistem, mekanisme dan, Posedur	161	3.22	0.35	Baik	5
Waktu Penyelesaian	167	3.34	0.37	Baik	1
Biaya/Tarif	162	3.24	0.36	Baik	4
Produk Pelayanan	167	3.34	0.37	Baik	1
Kompetensi Pelaksana	166	3.32	0.37	Baik	3
Perilaku Pelaksana	165	3.3	0.36	Baik	2
Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	161	3.22	0.35	Baik	5
Sarana dan Prasarana	166	3.32	0.37	Baik	3
Total	1476	29.52	3.25		
IkM Kinerja Unit Pelayanan Skck			81.18		
			BAIK		

Selain itu, kinerja unit pelayanan diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menunjukkan angka yang sangat mengesankan sebesar 81.18. Angka ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Kalidoni. Tingkat kepuasan yang tinggi ini tidak hanya mencerminkan kecakapan petugas dalam memberikan

pelayanan, tetapi juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas yang dijunjung tinggi oleh unit pelayanan.

Secara lebih rinci, unsur-unsur pelayanan seperti persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana telah diukur dan dinilai tinggi dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa Polsek Kalidoni telah berhasil memberikan pelayanan SKCK yang berkualitas dan memenuhi standar yang berlaku.

Hasil evaluasi ini memberikan gambaran positif tentang upaya Polsek Kalidoni dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK. Meskipun pelayanan telah mendapat penilaian "Baik", tetap ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan. Dengan memperhatikan rekomendasi yang diuraikan sebelumnya, Polsek Kalidoni dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan memastikan bahwa kepuasan masyarakat tetap menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanannya.

- 1) Persyaratan: Dalam penilaian terhadap unsur persyaratan, aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni telah mendapatkan penilaian kategori "Baik". Namun, terdapat ruang untuk peningkatan dalam menyediakan informasi terkait persyaratan dan prosedur pembuatan SKCK kepada pemohon. Disarankan agar pihak penyedia layanan meningkatkan upaya dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan komprehensif mengenai apa yang diperlukan untuk proses pengurusan SKCK. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemohon memiliki pemahaman yang lebih mendalam terkait persyaratan yang harus dipenuhi serta langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses pengajuan. Dengan cara ini, pemohon akan lebih teredukasi dan siap mengikuti prosedur dengan benar, mengurangi potensi kebingungan atau hambatan yang mungkin mereka hadapi selama proses pengurusan SKCK. Upaya untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi persyaratan akan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pemohon dan membantu memastikan bahwa proses pengurusan SKCK berjalan lebih lancar dan efisien.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Dalam aspek "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur", Polsek Kalidoni mendapatkan penilaian kategori "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa sistem serta

mekanisme yang diterapkan dalam pelayanan SKCK dianggap baik dan dapat diterima oleh masyarakat secara umum. Dengan kata lain, penggunaan aplikasi SKCK dan prosedur yang terkait dengan pengurusannya di Polsek Kalidoni telah berjalan dengan lancar dan memadai. Masyarakat merasa bahwa sistem yang digunakan memfasilitasi proses pengurusan SKCK dengan baik. Kemudahan akses dan kelancaran prosedur memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini. Selain itu, hal ini juga mencerminkan bahwa petugas dan personel di Polsek Kalidoni telah berhasil mengimplementasikan sistem dengan efektif dan memastikan bahwa mekanisme yang ada berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan penilaian "Baik" ini, dapat disimpulkan bahwa aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Polsek Kalidoni berada dalam kondisi yang memuaskan dan memenuhi standar yang berlaku.

- 3) Waktu Penyelesaian: Pada aspek waktu penyelesaian, evaluasi menunjukkan bahwa kategori yang diberikan adalah "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa unit pelayanan SKCK di Polsek Kalidoni telah berhasil mengelola proses penyelesaian dengan efisiensi yang memadai. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur SKCK telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dengan demikian, hal ini menandakan bahwa masyarakat yang memanfaatkan layanan SKCK merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh unit pelayanan. Efisiensi ini merupakan faktor penting dalam memberikan layanan yang memuaskan dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait kinerja unit pelayanan SKCK di Polsek Kalidoni. Dengan mempertahankan standar waktu penyelesaian yang telah dicapai, unit pelayanan dapat memastikan bahwa proses pengurusan SKCK tetap berlangsung efektif dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengandalkan layanan tersebut.
- 4) Biaya/Tarif: Dalam evaluasi aspek Biaya/Tarif, kategori yang diberikan adalah "Baik". Hal ini menandakan bahwa Polsek Kalidoni telah berhasil memberikan informasi terperinci mengenai biaya atau tarif yang terkait dengan proses pengurusan SKCK. Masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini telah memberikan umpan balik positif terkait kejelasan dan transparansi mengenai rincian biaya ini. Artinya, para pemohon SKCK telah mampu memahami dengan baik mengenai sejumlah biaya yang

diperlukan dalam proses ini. Hal ini mencerminkan tingkat komunikasi yang efektif dan pengelolaan informasi yang baik dari pihak Polsek Kalidoni, yang berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat terkait aspek biaya dan tarif dalam proses pengurusan SKCK. Dengan demikian, aspek ini menjadi salah satu poin keunggulan dari layanan SKCK di Polsek Kalidoni, yang memberikan kepercayaan dan kepuasan lebih kepada masyarakat yang mengajukan permohonan.

- 5) Produk Pelayanan: Dalam kategori Produk Pelayanan, evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polsek Kalidoni mendapatkan penilaian "Baik". Hal ini menandakan bahwa produk layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang disediakan oleh unit ini memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hasil ini memberikan indikasi bahwa SKCK adalah salah satu dari layanan yang sangat diperlukan oleh masyarakat, terutama oleh para pencari kerja. Dalam konteks ini, SKCK berperan penting sebagai dokumen verifikasi yang diperlukan dalam berbagai proses administratif, khususnya dalam mencari pekerjaan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan yang tinggi dalam kategori ini menunjukkan bahwa Polsek Kalidoni telah berhasil memberikan pelayanan SKCK yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sekitar, serta memastikan bahwa proses administratif terkait keamanan publik dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Hal ini menandakan bahwa Polsek Kalidoni memahami pentingnya SKCK sebagai alat verifikasi yang krusial, terutama dalam mendukung upaya pencari kerja untuk mengakses peluang kerja dengan lebih mudah dan efektif.
- 6) Kompetensi Pelaksana: Dalam kategori Kompetensi Pelaksana, evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polsek Kalidoni telah diberikan penilaian "Baik". Hal ini menandakan bahwa petugas yang bertugas dalam proses pengurusan SKCK telah menunjukkan tingkat kompetensi yang memuaskan. Keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan terbukti memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil positif yang diperoleh dalam evaluasi ini. Selain itu, keahlian mereka juga didukung oleh sertifikasi pelatihan yang mereka peroleh. Sertifikasi ini menegaskan bahwa petugas telah mengikuti pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan SKCK. Keberadaan sertifikasi ini memberikan jaminan tambahan bahwa petugas

memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, kategori "Baik" pada aspek Kompetensi Pelaksana menunjukkan bahwa Polsek Kalidoni telah berhasil memastikan bahwa petugas yang bertugas memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan SKCK yang berkualitas.

- 7) Perilaku Pelaksana: Dalam evaluasi terhadap perilaku pelaksana, kategori yang diperoleh adalah "Baik". Meskipun demikian, terdapat potensi untuk melakukan peningkatan lebih lanjut dalam hal perilaku pelayanan. Penting untuk memastikan bahwa petugas SKCK di Polsek Kalidoni mempertahankan sikap yang ramah, sopan, dan membantu dalam interaksi dengan masyarakat. Hal ini akan menciptakan suasana yang nyaman bagi pemohon SKCK dan memastikan bahwa mereka mendapatkan bantuan yang diperlukan dengan sebaik-baiknya. Peningkatan dalam aspek perilaku ini akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Kalidoni. Dengan demikian, disarankan untuk memberikan pelatihan dan arahan tambahan kepada petugas SKCK untuk memastikan bahwa sikap dan perilaku mereka selalu memenuhi standar tinggi dalam melayani masyarakat dengan baik.
- 8) Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan: Pada aspek "Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan", pelayanan yang diberikan oleh Polsek Kalidoni dinilai sebagai "Baik". Hal ini menandakan bahwa unit pelayanan telah berhasil dalam menangani pengaduan, menyediakan sarana, dan menerima masukan dari masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keberhasilan ini memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan aplikasi SKCK. Masyarakat merasa bahwa pengaduannya diperlakukan dengan serius dan bahwa sarana serta kanal untuk memberikan masukan telah disediakan dengan baik. Adanya respons yang cepat dan tepat terhadap pengaduan masyarakat mengindikasikan komitmen Polsek Kalidoni dalam memberikan pelayanan yang responsif dan terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat. Dengan mempertahankan dan terus meningkatkan standar dalam penanganan pengaduan, serta memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, Polsek Kalidoni dapat memastikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi SKCK tetap tinggi dan

memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi unit pelayanan.

- 9) Sarana dan Prasarana: Sarana dan prasarana di ruangan pelayanan SKCK di Polsek Kalidoni telah dinilai sebagai memadai, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan telah cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, ada potensi untuk melakukan peningkatan tertentu. Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah pengendalian suhu di dalam ruangan pelayanan. Meskipun sarana yang ada telah mencukupi, penting untuk memastikan bahwa suhu ruangan tetap nyaman bagi masyarakat yang melakukan proses pengurusan SKCK. Dengan mengontrol suhu secara efektif, pengunjung akan merasa lebih nyaman dan terbantu dalam proses administratif ini. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan atau penyesuaian terhadap pengaturan suhu ruangan dapat menjadi investasi yang bernilai tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi para pemohon SKCK di Polsek Kalidoni.

Aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni telah mendapatkan penilaian positif dari responden, yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun telah meraih kategori "Baik", evaluasi juga mengidentifikasi beberapa aspek yang memiliki potensi untuk ditingkatkan. Hal ini mencerminkan komitmen Polsek Kalidoni dalam terus memperbaiki kualitas pelayanannya guna memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat. Dengan konsisten melakukan upaya perbaikan, baik melalui penyempurnaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, maupun optimalisasi infrastruktur, diharapkan kepuasan masyarakat akan terus meningkat. Dengan demikian, Polsek Kalidoni dapat memastikan bahwa layanan SKCK yang disediakan tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

4. Kesimpulan

Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menghasilkan skor kepuasan yang mengesankan sebesar 81.18, yang tergolong dalam kategori 'Baik'. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SKCK secara umum telah berhasil memenuhi harapan pengguna. Namun, terdapat ruang

untuk peningkatan, khususnya dalam hal pemahaman pengguna terhadap persyaratan pelayanan. Inovasi dalam menyampaikan informasi persyaratan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada dalam aplikasi mendapatkan penilaian positif, menandakan bahwa proses penyelesaian SKCK melalui aplikasi efektif dan efisien. Biaya atau tarif yang dikenakan tidak menjadi penghalang signifikan, sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pengguna juga merespon positif terhadap spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan.

Kompetensi petugas yang menangani layanan aplikasi, terutama dengan adanya sertifikasi dan pelatihan dari Badan Intelijen Negara, terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan. Selain itu, aspek sikap dan perilaku petugas juga penting, menunjukkan kebutuhan akan peningkatan dalam tatakrama, kesopanan, dan komunikasi. Ketersediaan tempat pengaduan dan saluran komunikasi seperti WhatsApp memberikan dampak positif dalam mengelola pengaduan dan masukan pengguna. Kondisi sarana dan prasarana mendukung kegiatan pengurusan SKCK melalui aplikasi, tetapi masih memerlukan peningkatan dan pemeliharaan lebih lanjut untuk menjamin kenyamanan pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni telah menunjukkan performa yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

REFERENSI

- [1] Z. Mukarom dan M. W. Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik," Bandung, Indonesia: Pustaka Setia, 2015.
- [2] D. Paath dan Manurung, "Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transaksi Digital Terhadap Financial Technology (Fintech) Dengan Model E-Money (Studi kasus: layanan Go-Pay 'Gojek' di Purwokerto)," Jurnal Humansi (Humaniora, Manajemen, Akuntansi), vol. 2, no. 2, 2019.
- [3] S. Saggaf et al., "Reformasi Pelayanan Publik di negara berkembang," Makassar, Indonesia: CV SAH MEDIA, 2018.
- [4] Suhartanto dkk., "Pengelolaan Pemasaran Ritel," Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2017.
- [5] L. D. Damayanti, K. R. Suwena, dan A. I. Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks

- Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, vol. 25, 2019.
- [6] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24," Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2016.
- [7] L. D. Anggraini, P. Deoranto, dan D. M. Iksari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 2, pp. 74-81, 2015.
- [8] D. Indrajaya, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery," *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, vol. 3, no. 2, 2018.
- [9] T. Abdullah dan F. Tantri, "Manajemen Pemasaran," Jakarta, Indonesia: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- [10] N. Arianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 1, no. 2, pp. 123-134, 2018.