

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN) PADA POLRES TABALONG

Zelda Febriana*, Muhamad Taupik

zeldafebriana2001@gmail.com, taupikuzzumaky5@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Adminstrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung - Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484, Kode Pos 7012
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Menurut UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya yaitu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Polres Tabalong. Jenis penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif yang menekankan fenomena-fenomena yang diambil dari langkah-langkah pengumpulan data lewat observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling, informan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif yaitu Pengumpulan data atau data, Kondensasi data, display data/penyajian, dan concluding:drawing/verifiying. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada masyarakat Kabupaten Tabalong tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong dinyatakan Berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pembuatan SKCK, Aspek Responsiveness.

SERVICE QUALITY OF POLICE RECORD CERTIFICATES (SKCK) ISSUANCE VIEWED FROM THE ASPECT OF RESPONSIVENESS AT THE TABALONG POLICE STATION

ABSTRACT:

According to Law No. 25 of 2009, public service is an activity or series of activities aimed at fulfilling the service needs of every citizen and resident, in accordance with the laws and regulations, for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. One such service is the issuance of Police Record Certificates (SKCK). The purpose of this study is to assess the Service Quality of Police Record Certificates (SKCK) Issuance Viewed from the Aspect of Responsiveness at the Tabalong Police Station. The research method used is qualitative, focusing on phenomena collected through observation, interviews, and documentation. The sampling technique applied is purposive sampling, with five informants participating in the study. The data analysis

technique used in this research is interactive analysis, which involves data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verification. The results of the research conducted among the residents of Tabalong Regency on the Service Quality of Police Record Certificates (SKCK) Issuance Viewed from the Aspect of Responsiveness at the Tabalong Police Station concluded that the Service Quality of SKCK Issuance Viewed from the Aspect of Responsiveness at the Tabalong Police Station is deemed to be of high quality.

Keywords: *Service Quality, SKCK Issuance, Responsiveness Aspect.*

PENDAHULUAN

Menurut UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran Polri dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya menciptakan Polri yang bersih dan berwibawa adalah dengan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan kewajiban aparaturnya kepada masyarakat. Interaksi antara Polri dengan masyarakat selama proses pelayanan merupakan peristiwa strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Karena kepuasan masyarakat merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu maka penyelenggara pelayanan publik harus direncanakan, dimonitor pelaksanaannya dan dikendalikan dengan seksama. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan

umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah, khususnya Polri dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat terkait pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) harus lebih ditingkatkan lagi. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah bagian dari Pelayanan umum atau pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas yang harus dijalankan oleh Polri di satuan Intelkam di Polres Tabalong dalam melaksanakan pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan masyarakat. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk melamar pekerjaan, pindah tempat atau mengikuti tes, baik tes CPNS ataupun tes militer. Berdasarkan pengamatan lapangan permasalahan yang terjadi di pelayanan SKCK sedikit banyaknya pengaju SKCK ini tergantung bulan-bulan tertentu, biasanya terdapat kenaikan pengajuan SKCK pada musim kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, penerimaan CPNS dan pembukaan lowongan kerja, pada bulan-bulan biasa pengaju SKCK cenderung lebih sedikit. Dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut, dalam pembuatan SKCK di unit Intelkam Kepolisian

Resor Tabalong masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di beberapa waktu tertentu. Peneliti mendapati bahwa petugas belum mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Lamanya pemberian pelayanan ini disebabkan oleh petugas yang tidak selalu berada ditempat, hal tersebut tentu saja menghambat proses pelayanan, pemohon layanan/masyarakat harus menunggu lama, beberapa pemohon yang belum mengerti prosedur layanan juga tidak dapat terlayani dengan baik karena tidak mendapatkan arahan atas persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan SKCK.

Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini karena masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian dan pemerkosaan. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan. Dalam hal ini banyaknya pemohon yang datang tidak didukung dengan jumlah petugas pelayanan dan lainnya sehingga sering kali petugas kewalahan melayani permintaan pembuatan SKCK. Selain itu banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan selain dari pembuatan SKCK membuat kegiatan pelayanan sering terlambat, sedangkan pemohon sudah siap menunggu diruangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Wahyu Ady Setiaji (2022), melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif,

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan pelayanan pembuatan SKCK dilihat dari aspek *Tangibles* (Berwujud) dikatagorekan berkualitas yaitu sebesar 63,84 %.

2. Sudirun (2020), melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek *Tangible* Pada Kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini yaitu petugas kepolisian yang menangani layanan SKCK serta masyarakat pengguna jasa layanan SKCK. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan teknik pemberian angket, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tahapan pemeriksaan akan kelengkapan jawaban, tally dan penghitungan.
3. Clara Semaya Walangitan (2020), melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resor Minahasa Utara”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara dapat dikatakan sudah baik, dimana proses pelayanan skck sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti listrik

- padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.
4. Yolanda Dwi Puspita (2020), melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Public Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Sector Banjarmasin Selatan”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah baik namun belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana, perhatian dan tanggapan dari pegawai, kedisiplinan pegawai, serta kuantitas pegawai belum mencukupi.
 5. Nidia Risma Dewa (2020), melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen Dan Keamanan Polres Kota Tasikmalaya Kota”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang informan yaitu 1 Informan kunci penelitian ini adalah Kepala Satuan Intelijen dan 2 Informan yaitu Pegawai SKCK dan Masyarakat. Berdasarkan penelitian ini bahwa para pegawai di Kantor Satuan Intelijen Polres Tasikmalaya dalam bidang Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sudah berupaya memberikan

pelayanan yang maksimal dalam pembuatan Surat keterangan Catatan Kepolisian. akan tetapi pemberi layanan kepada masyarakat kurang memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang baik sehingga masih terdapat dimensi kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan, baik oleh instansi terkait maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata menyandang arti relatif karena kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifiknya. Bila kedua hal tersebut dipenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik begitu pula sebaliknya. Berbicara tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Juran (2005:7) (Taupik, 2022) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara objektif kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat dikur.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, nampak bahwa kualitas berfokus pada pelanggan. Dengan demikian pelayanan untuk memenuhi keinginan pelanggan, pelayanan yang memuaskan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan SKCK dimana masyarakat selalu

ingin dipenuhi dan dipuaskan, dalam hal ini mereka ingin diperlakukan secara profesional serta memperoleh pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. AS. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (2005:16).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1982 pelayanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.

Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau menngurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan undang-undang.

Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu

tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Saputro (2015) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung Kurniawan (Pasolong,2014:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi tersebut, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011).

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan mendefinisikan pelayanan public adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder utama.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Sampara dalam (Hardiansyah, 2018), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2018), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang

berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

5. Penilaian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam (Hardiansyah, 2018) mendefinisikannya sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen. Atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi

administrasi, ruang tunggu tempat informasi, Indikatornya adalah :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
3. Kemudahan proses layanan.
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

- b. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Atau kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- c. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Serta tanggap terhadap keinginan konsumen, dengan indikatornya adalah :

1. Petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

- d. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Atau kemampuan dan kemarahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah :
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Untuk dimensi *Emphaty* (Empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsume. Atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikatornya adalah :
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

6. Pengertian SKCK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau disingkat dengan SKCK, sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik atau disingkat dengan SKKB adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut, yang mana SKKB berlaku selama 6 (enam) bulan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Menimbang : a. Mengingat: 1. bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diwujudkan dengan mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan dan tujuan tertentu ; bahwa penerbitan surat keterangan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan yang d inyatakan ada atau tidak terdata pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat bahwa untuk meningkatkan ketelitian dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan pedoman dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;

Mengingat: Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168); Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 70); Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

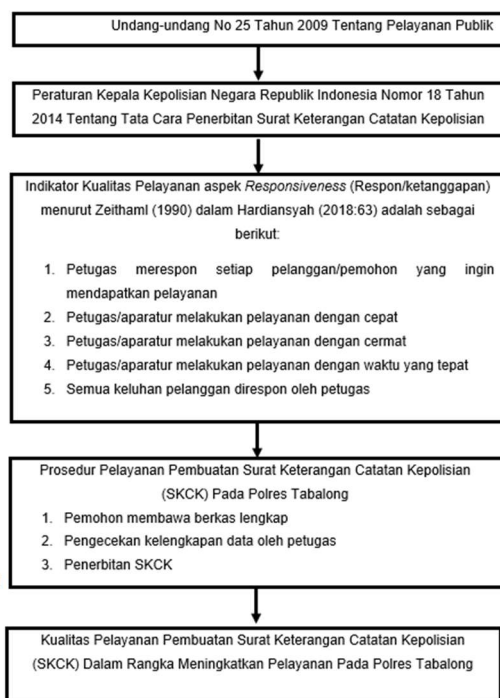
7. Pengertian *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Responsiveness adalah kemauan atau kesiapan para pemberi pelayanan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para pelanggan. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini ditunjukkan melalui ketanggapan pegawai dalam menghadapi keluhan pelanggannya.

Menurut Kotler dan Keller (2012:374) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti 2023

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Moloeng, (2007: 6) menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subyek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada konteks khusus yang dialami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Jenis penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif yang menekankan fenomena-fenomena yang diambil dari langkah-langkah pengumpulan data baik lewat observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa teknik dengan maksud untuk mendapatkan data yang lengkap guna menunjang permasalahan yang nantinya dapat mendukung keberhasilan dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Informan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling (teknik sampling bertujuan) yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan secara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi, (Pasolong, 2016 : 107). Adapun Key informan dalam penelitian ini adalah 5 orang yang terdiri dari:

- Kasat Intelkam: 1 orang.
- Petugas pada bagian Pelayanan : 1 orang
- Masyarakat : 3 orang

Teknik Analisis Data

Terdapat dua model analisis data yang dapat dilakukan menurut Miles dan Huberman, yaitu model alir dan model interaktif. Pada model alir, kegiatan analisis data (reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan) dilakukan sekaligus secara bersamaan.

a. Pengumpulan data atau data Collection

yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

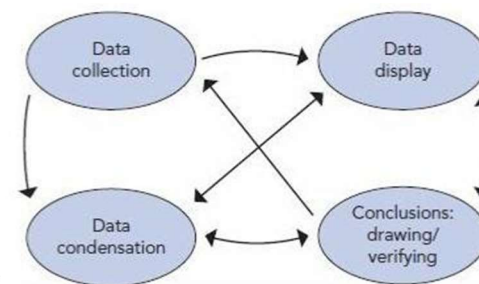
b. Kondensasi data yaitu data mengacu pada proses memilih, fokus, menyederhanakan, membuat, abstrak, atau mengubah data muncul di dalam kegiatan penelitian, dengan menulis catatan dalam file, membuat pedoman dalam wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kondensasi data adalah merupakan bagian dari analisis data dan tidak terpisahkan yaitu dalam bentuk analisis yang mempertajam, mengurutkan fokus, membuang dan mengatordata sedemikian rupa sehingga dapat menampilkan data, menarik kesimpulan final dan melakukan verifikasi.

c. Display data/penyajian. Penyajian data adalah aliran utama kedua kegiatan analisis data kualitatif. Secara umum , penyajian data adalah sebuah bentuk kumpulan data yang terorganisir, informasi yang mendorong memungkinkan menggambarkan kesimpulan dan tindakan.

d. Concluding : Drawing/Verifying penarikan kesimpulan dilakukan setelah data ditangkap meyakinkan dan letak dilakukan verifikasi. Kegiatan ini tentunya dengan memperhatikan pola yang saling berhubungan dari data yang tersaji. Dalam penarikan kesimpulan, data yang telah dapat terhubung berdasarkan pola tertentu, kemudian dilakukan verifikasi dengan beragam pendapat para pakar serta teori yang digunakan dalam kerangka pikir penelitian untuk selanjutnya dimanfaatkan

bagi tercapainya penarikan kesimpulan yang bermanfaat bagi peneliti.

Gambar 2 Interactive Model of Data Analysis



Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana 2014:14

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tabalong, penelitian ini menggunakan pedoman wawancara kepada para informan.

Adapun yang disajikan sebagai bahan penggali informasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara kepada pihak informan mengenai kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tabalong, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Parasuraman, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) yakni, *responsiveness* (ketanggapan).

Hasil Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Kategori	
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Ditinjau Dari Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong	Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Pemohonan	Berkualitas	Berkualitas
		Pemeriksaan kelengkapan data	Berkualitas	
		Penerbitan	Cukup Berkualitas	
	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	Pemohonan	Cukup Berkualitas	Cukup Berkualitas
		Pemeriksaan kelengkapan data	Cukup Berkualitas	
		Penerbitan	Cukup Berkualitas	
	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	Pemohonan	Berkualitas	Berkualitas
		Pemeriksaan kelengkapan data	Sangat berkualitas	
		Penerbitan	Berkualitas	
	Petugas melakukan pelayanan	Pemohonan	Cukup Berkualitas	Cukup Berkualitas
		Pemeriksaan kelengkapan	Cukup	

Sumber : Peneliti 2023

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa indikator petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan berkualitas, dari indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dikategorikan cukup berkualitas, dari indikator petugas melakukan pelayanan dengan cermat dikategorikan berkualitas, dari indikator kecepatan waktu pelayanan terhadap pemohon dikategorikan cukup berkualitas, dari indikator keluhan pemohon direspon oleh petugas dikategorikan sangat berkualitas dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong berkualitas.

Kesimpulan Penelitian

Tabel 2 Kesimpulan Penelitian

Indikator	Kategori	Kesimpulan
Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Berkualitas	Berkualitas
Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	Cukup berkualitas	
Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	Berkualitas	
Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu	Cukup berkualitas	
Petugas merespon semua keluhan pemohon	Sangat berkualitas	

Sumber : Peneliti 2023

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa

indikator petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan berkualitas, dari indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dikategorikan cukup berkualitas, dari indikator Petugas melakukan pelayanan dengan cermat dikategorikan berkualitas, dari indikator Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu dikategorikan cukup berkualitas, dari indikator Petugas merespon semua keluhan pemohon dikategorikan sangat berkualitas. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dilihat dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong berkualitas.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) pada Polres Tabalong berkualitas, hal ini dilihat dari rekapitulasi hasil wawancara yang diberikan oleh informan atau narasumber bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan teori Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) sudah berjalan dengan baik.

1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas SKCK Polres Tabalong, dalam merespon pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK di Polres Tabalong. Hasil wawancara menyatakan bahwa respon petugas berdasarkan aspek *responsiveness* (Ketanggapan) menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *responsiveness* sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, Polisi Polres

Tabalong sudah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, dengan memberikan penjelasan tentang proses dari pembuatan SKCK.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Petugas SKCK Polres Tabalong melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK di Polres Tabalong. Hasil wawancara menyatakan petugas belum melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat berdasarkan aspek *responsiveness* (Ketanggapan) menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) dinyatakan cukup berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *responsiveness* (Ketanggapan) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Polres Tabalong cukup melakukan pelayanan dengan cepat kepada pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan SKCK.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Petugas SKCK Polres Tabalong melakukan pelayanan dengan cermat terhadap pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK di Polres Tabalong. Hasil wawancara menyatakan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan cermat berdasarkan aspek *responsiveness* (Ketanggapan) menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) dinyatakan berkualitas. Dalam teori

menyatakan bahwa *responsiveness* (Ketanggapan) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Polres Tabalong sudah melakukan pelayanan dengan cermat kepada pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan memberikan penjelasan tentang proses dari pembuatan SKCK.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Petugas SKCK Polisi Polres Tabalong melakukan pelayanan dengan tepat waktu terhadap pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK di Polres Tabalong. Hasil wawancara menyatakan bahwa petugas belum melakukan pelayanan dengan tepat waktu berdasarkan aspek *responsiveness* (Ketanggapan) menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) dinyatakan cukup berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *responsiveness* (Ketanggapan) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Polres Tabalong belum melakukan pelayanan dengan tepat waktu kepada pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan SKCK.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada masyarakat Kabupaten Tabalong tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat

Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong dinyatakan berkualitas.

Saran

1. Diharapkan kepada pihak Polisi Polres Tabalong untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan dan prosedur pembuatan SKCK.
2. Diharapkan kepada pihak Polisi Polres Tabalong untuk selalu membina dan memberikan pelatihan kepada anggota dalam hal kedisiplinan dan pemahaman tentang standar operasional prosedur pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. R. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen Dan Keamanan Polres Tasikmalaya Kota. *Jak Publik (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 66-71.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Pasalong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspita, Y. D. (2020). Kualiyas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Sektor Banjarmasin Selatan. *Doctoral dissertation*, 1-14.
- Setiaji, W. A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021. *Program Studi Administrasi Publik*, 505-506.
- Sudirun. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek Tangible Pada Kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 636-652.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taupik, M. (2022). The Quality Improvement Of Public Service Through A Bilingual Approach. *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 118–126. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v6i2.637>
- Walangitan, C. S. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1-11.
- Undang- undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168).

