

## **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) PADA KEPOLISIAN SEKTOR MUARA UYA KABUPATEN TABALONG**

**Retno Dwi Apriani\*; Murjani**

[retno.apriani1804@gmail.com](mailto:retno.apriani1804@gmail.com) ; [murjani.shimsi@gmail.com](mailto:murjani.shimsi@gmail.com)

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

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Kewenangan dan tugas pelayanan kepolisian di atur dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan wewenanganya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang di ambil dari 5 (lima) orang informan. Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa langkah diantaranya ialah Pengumpulan data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan atau verifikasi. Untuk uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di katagorikan sudah berkualitas.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, SKCK**

---

---

### ***SERVICE QUALITY OF POLICE RECORD CERTIFICATE (SKCK) ISSUANCE AT THE MUARA UYA POLICE SECTOR, TABALONG REGENCY***

#### ***ABSTRACT***

*Public service in the field of police administration is one of the services provided by the police to serve the community, including tasks such as registering and issuing SKCK (Police Record Certificates), SIM (Driver's Licenses), STNK (Vehicle Registration Certificates), and others. The authority and duties of police services are regulated by Law No. 2 of 2002 concerning the Indonesian National Police. In carrying out their duties and authority, police officers must always act in accordance with legal norms, respect religious principles, manners, morality, and uphold human rights, while prioritizing preventive measures. The purpose of this study is to evaluate the quality of the service for issuing Police Record Certificates (SKCK) at the Muara Uya Police Sector, Tabalong Regency. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, collecting data through interviews, observations, and documentation. Data were collected from five informants. The data analysis technique involved several steps, including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. Data validity was tested using triangulation. The results of the study indicate that the service quality of SKCK issuance at the Muara Uya Police Sector is categorized as high quality.*

**Keywords: *Quality, Public Service, SKCK***

## PENDAHULUAN

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 aparatur Negara kepada masyarakat.

Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Kewenangan dan tugas pelayanan kepolisian di atur dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) Yang di terbitkan oleh pihak kepolisian dapat digunakan untuk berbagai keperluan Seperti melanjutkan sekolah atau universitas termasuk melamar pekerjaan non-PNS dan non-BUMN, seperti perusahaan swasta. Seperti tertuang dalam Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ).

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Menurut (Sinambela, 2006), pemahaman tentang ciri - ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat

pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Kalimantan Selatan, masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparatur pemerintah yang belum maksimal dalam pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di Polsek Muara Uya dalam hal ini aparatur Polsek tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan hasil observasi sementara di Polsek Muara Uya bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Masalah yang ditemui pada saat masyarakat ingin melakukan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya, yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Adapun masyarakat yang ketika ingin membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian masih banyak yang membawa persyaratan kurang lengkap. Kurang lengkapnya persyaratan yang di bawa oleh masyarakat itu dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Polsek Muara Uya mengenai persyaratan apa saja yang di perlukan untuk proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Secara tidak langsung masalah yang muncul tersebut akan menghambat proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sehingga berpengaruh pada cepat atau lambatnya proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang di terima masyarakat. Kendala lain dalam pelayanan public di Polsek Muara yaitu terkait dengan sarana serta prasarana yang belum memadai baik secara oprasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Salah satunya yaitu kurang memadainya meja dan kursi sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat penerima pelayanan menunggu lebih lama karna kendala oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Berdasarkan observasi penulis membandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suaib, 2021) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ( Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram )” yang menunjukkan kualitasnya baik. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong”.

Fokus Penelitian ini Penulis akan melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada kepolisian Sektor Muara Uya. Dengan Teori *Zeithaml*, (Berry, 1990), Tentang indikator ukuran kepuasan yang terletak pada 5 ( Lima ) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Bukti fisik (*Tangibles*), *Kehandalan (Reliability)*, *Daya tanggap (Responseveness)*, *Jaminan (Assurance)*, dan *Empati (Empathy)*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas perlu dilakukan penelitian agar mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Tujuan penelitian ini dilakukan aalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bias bersifat teoritis dan praktis. Berikut manfaat secara teoritis diantaranya adalah penelitian ini mendukung Teori (Zeithaml, 1990), Tentang indikator ukuran kepuasan yang terletak pada 5 ( Lima ) dimensi kualitas pelayanan yaitu, Bukti fisik (*Tangibles*), *Kehandalan (Reliability)*, *Daya tanggap (Responseveness)*, *Jaminan (Assurance)*, dan *Empati (Empathy)*. Dan mendukung penelitian terdahulu oleh (Suaib, 2021), (Runi, 2020), (Cahyono, 2023), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan public sudah baik. Serta tidak mendukung penelitian terdahulu oleh (Sangidun, 2013), (Dimas Arganata, 2016) yang

menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah cukup baik. Sedangkan manfaat praktis diantaranya bagi Kepolisian Sektor Muara Uya diharapkan penelitian ini sebagai masukan untuk meningkatkan “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong” yang akan membangun kepercayaan masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang baik di setiap keperluan masyarakat sebagai penerima layanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu

1. (Suaib, 2021) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan ( Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram )”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (*tangible*), *Kehandalan (reliability)*, *Daya tanggap (responsiviness)*, *Jaminan (assurance)*, *Empati (emphaty)*. Yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai / baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. (Runi, 2020) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara”. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Indikator penilaian *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar sudah berjalan baik.
3. (Cahyono, 2023) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan jugadokumentasi. Penilaian kualitas pelayanan di Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima

dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penilaian kualitas pelayanan publik di Pelayanan SKCK Polres Probolinggo Kota dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik.

4. (Sangidun, 2013) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Pontianak dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari beberapa hasil wawancara informan yang menyatakan cukup baik terutama pada indikator kehandalan dan kesiapan petugas. Sedangkan pada indikator lain seperti keberwujudan, empati dan kompetensi masih ada informan yang menyatakan kurang puas.
5. (Dimas Arganata, 2016) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan keamanan Polresta Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polresta Surabaya di katakan sudah cukup baik. Di lihat dari dimensi *tangible* menyangkut sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman. *Reliability* ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK yang di berikan dapat di tunggu dan sehari langsung jadi. *Responsiveness* menekankan pada tanggung jawab petugas untuk membantu pemohon dalam menjelaskan tata cara pengisian formulir SKCK dan pemohon merasa sangat terbantu. *Competence* di buktikan dengan pemahaman petugas pelayanan dan adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Courtesy* terkait ketanggapan petugas dalam melayani pemohon pembuatan SKCK. *Credibility* menekankan pada kejujuran petugas dan petugas pelayanan telah bertugas dengan jujur.

### Paradigma Administrasi Publik

(Syafri, 2012) ada tiga perkembangan paradigma administrasi publik yaitu:

- a. Paradigma administrasi klasik (Old Public administration) Menurut para ahli paradigma

administrasi klasik berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi klasik dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson, mantan Presiden Amerika Serikat dan Guru Besar ilmu politik di Princeton University Amerika Serikat. Melalui karya besarnya yang berjudul *The Study of Administration*, Wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain sebagai berikut.

1. Perlunya pemisahan antara aktivitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dalam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintahan (dikotomi politik-administrasi). Pemisahan tersebut dilakukan karena jika masalah administratif dicampuri politik, akan terjadi penyimpangan yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga pemerintah menjadi tidak efisien.
  2. Nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintah adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan *bureaucratic rational choice*.
  3. Untuk mewujudkan nilai-nilai pada angka 2, perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hierarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.
- b. Paradigma New Publik Management (NPM)
- Lahirnya konsep new publik management (NPM) pada awal tahun 1990-an merupakan reaksi kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan kedalam praktek administrasi publik (*run government like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenal nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan outsourcing (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja. NPM berhendak meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM sering kali



bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelola pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya dinikmati oleh orang-orang yang mampu membayar.

c. Paradigma New Public Service (NPS)

Ketidak berhasilan NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat, yaitu New Public Service (NPS). NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Berbagai kebijakan dan program diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat dan dilakukan melalui tindakan kolektif dan proses kolaboratif. Dengan demikian, kepentingan publik merupakan hasil proses dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama oleh masyarakat dan bukan agregasi kepentingan pribadi atau kelompok administrator publik. Kebijakan publik tidak hanya sekedar memenuhi keuntungan pasar, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai dan kepentingan. Menurut pendekatan NPS, administrasi publik tidak dapat dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki dalam NPM karena administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang hidup di kalangan masyarakat. Pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan, tetapi memberi pelayanan untuk kepentingan demokrasi.

Paradigma New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS) menunjukkan bahwa terjadi perubahan orientasi administrasi publik yang sangat cepat. Paradigma NPM orientasinya kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS kepada kualitas pelayanan publik. Kedua paradigma ini berjalan seiring, karena NPS berorientasi kepada kualitas pelayanannya sedangkan NPM berorientasi kepada kepuasan pelanggannya. Pelanggan

(publik) puas karena kualitas pelayanannya yang berkualitas.

### Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

(Dimas Arganata, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut (Rahmadana, 2020) pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2021).

(Setijanigrum, 2009) mendefinisikan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara sebagai pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Republik Indonesia adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan Badan usaha milik Negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

### **Pengertian Kualitas**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif. Hal ini dikarenakan kualitas bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai sesuatu atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap suatu persyaratan atau spesifikasi. Apabila suatu persyaratan ataupun spesifikasi tersebut terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan baik dan memuaskan. (Kotler, 2011). mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

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 (Hardiansyah, 2011) ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu:

#### **1) Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

#### **2) Kehandalan (*Realibility*)**

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Menurut (Chandra, 2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui

kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat.

#### **3) Daya Tanggap (*Responssiveness*)**

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

#### **4) Jaminan (*Assurance*)**

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*)

yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003).

5) Empati (*Empaty*).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani sayangnya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Menurut (Ibrahim, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sebagai warga negara.
- 3) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.

- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan (Ahmad, 2013).

### Pengertian Kepolisian

Dari segi etimologis, kata polisi memiliki beberapa perbedaan di beberapa negara. Misalnya di Yunani, kata polisi disebut *politeia*, dan dalam bahasa inggris disebut police. Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia harus dibedakan dengan Polisi Negara Republik Indonesia, karena perbedaan antara organ dan fungsinya, maka pengertian dengan. Organ Polisi Negara Republik Indonesia, akan tetapi fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak selalu dipegang organ polisi Negara.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, Pasal 1 ayat (1) Kepolisian Negara Republik Indonesia mengatur bahwa kepolisian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, Kepolisian memperhatikan segala aspek yang terkait dengan tugas dan wewenang kepolisian dan kelembagaan yang ada di dalamnya. Selain itu, pasal 5 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat Negara yang berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Menurut (Abdussalam, 2017) Kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan dibidang penegakan hukum, perlindungan dan pengabdian kepada masyarakat, serta sebagai Pembina masyarakat dalam rangka menjamin ketertiban dan menegakkan hukum, memelihara ketertiban umum untuk mencapai keselamatan dan ketertiban umum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kepolisian adalah badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum.

Menurut (Konerto, 2019) Kepolisian merupakan petugas atau pejabat karna dalam sehari-hari mereka berkiprah dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Kepolisian artinya orang yang kuat dan dapat menjaga keamanan dan keselamatan anggota kelompoknya. Kepolisian sudah harus dibedakan dengan masyarakat biasa, agar rakyat jelas kepada merekalah rakyat dapat meminta perlindungan, dapat mengadakan pengeluhan dan seterusnya.

### **Tugas dan Wewenang Kepolisian**

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan pada Pasal 13, bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu:

1. Memelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.
2. Menegakkan Hukum.
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dari ketiga tugas pokok kepolisian di atas dijelaskan pada Pasal 14 bahwa dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
6. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undang lainnya.
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.

9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan pihak yang berwenang.
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Polisi memiliki wewenang secara umum yang diatur dalam pasal 15 ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Menerima laporan dan pengaduan
2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
7. Melakukan tindakan pertama ditempat kejadian.
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
9. Mencari keterangan dan barang bukti.
10. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.
11. Mengeluarkan surat izin dan surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

### **Pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian**

Dalam Pasal 1 Angka 4 Perkapolri No 18 Tahun 2014 menerangkan bahwa SKCK adalah surat



keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (“Polri”) kepada seorang/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. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat 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. 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. SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Biaya pengurusan SKCK tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif dan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Tarif penerbitan atau perpanjangan SKCK adalah sebesar Rp 30.000, yang bisa disetorkan kepada petugas Polri di tempat dan masuk sebagai penerimaan negara bukan pajak(PNBP).

### **Persyaratan Pembuatan SKCK**

Adapun dalam pembuatan SKCK mempunyai persyaratan yang harus di lengkapi. Untuk persyaratan terbagi menjadi dua yaitu persyaratan untuk pembuatan SKCK yang baru dan persyaratan untuk perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu sebagai berikut :

1. Membuat SKCK Baru
  - a. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
  - b. Membawa fotocopy KTP sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.

- c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
  - d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran.
  - e. Membawa Pas Foto terbaru dan berwarna ukuran 4×6 sebanyak 6 lembar.
  - f. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.
2. Memperpanjang masa berlaku SKCK
  - a. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun).
  - b. Membawa fotocopy KTP.
  - c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
  - d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
  - e. Membawa Pas Foto terbaru yang berwarna ukuran 4×6 sebanyak 3 lembar.
  - f. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor Polisi.

### **Mekanisme/Prosedur pembuatan SKCK**

Dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Juga memiliki Mekanisme/ prosedur pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di antaranya yaitu :

1. Pencatatan

Pencatatan yang di maksud adalah pencatatan yang di lakukan dalam buku register atau system komputerisasi. Pencatatan yang di muat dalam buku buku register diantaranya sebagai berikut :

  - a. Nomor Urut
  - b. Nama Dan Tanggal Surat Permohonan
  - c. Nomor, Masa Berlaku, Dan Tanggal Skck Diterbitkan
  - d. Nama ( Nama Kecil, Nama Keluarga Atau Alias)
  - e. Tempat Dan Tanggal Lahir
  - f. Jenis Kelamin
  - g. Alamat Lengkap
  - h. Pekerjaan
  - i. Keperluan Permohon
  - j. Keterangan Lain
2. Identifikasi

Dalam Prosedur pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Juga Menggunakan Identifikasi. Identifikasi yang di maksud adalah :

  - a. Pengisian Formulir sidik Jari
  - b. Pengambilan Sidik Jari
  - c. Perumusan Sidik Jari
  - d. Pengisian Kartu Tik

### 3. Penelitian

Peneliti yang di maksud adalah penelitan yang di lakukan terhadap :

- Keperluan Atau penggunaan dari SKCK yang dimohonkan
- Keabsahan dan keaslian kelengkapan persyaratan
- Formulir daftar pertanyaan yang telah diisi oleh pemohon
- Identitas pemohon
- Data menyangkut pernah atau tidak tersangkut tindak pidana

### 4. Koordinasi

Jika dalam hasil penelitian di temukan keraguan, maka perlu di lakukan koordinasi untuk klarifikasi dengan kesatuan di lingkungan polri atau instansi terkait. Koordinasi yang di maksud meliputi:

#### a. Internal

Koordinasi internal yang dimaksud di laksanakan dalam bentuk gubungan tata kerja dengan pengemban fungsi seperti reserse criminal, lalu lintas, polair, dan sabhara, terkait pemberian data ada atau tidak nya tindak pidana yang di lakukan oleh pemohon SKCK. Identifikasi terkait pemberian hasil rumus sidik jari pemohon SKCK.

#### b. Eksternal

Koordinasi eksternal yang di maksud di laksanakan apabila di perlukan untuk pencocokkan data dengan penegakan hukum lainnya.

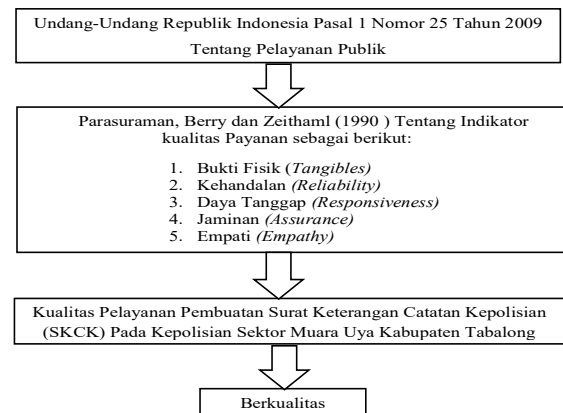
#### c. Penerbitan

Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di buat dalam 2 (dua) rangkap dengan ketentuan satu lembar asli untuk pemohon dan satu lembar untuk arsip. Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di buat dengan ketentuan di tulis dalam 2(dua) Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa inggris. Mencantumkan pasfoto pemoho yang di rekatkan pada sudut kiri bawah formulir SKCK. Ditandatangani pejabat yang berwenang dan di cap stempel dinas sebagai autentikasi. Dan SKCK yang sudah diterbitkan diserahkan kepada pemohon.

## Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menyusun bagian kerangka Konseptual penelitian sebagaimana yang terlihat pada gambaran berikut.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber diolah peneliti, 2024

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema umum, dan menfsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (Creswell, 2010).

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula. Pada pendekatan kualitatif semakin mendalam penelitian dan tergali suatu data yang di didapatkan maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut.

Menurut (Miler, 2018) kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan

peristilahannya. dan tipe yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif.

### Lokasi Penelitian

Lokasi untuk melakukan penelitian ini pada Instansi Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong, adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong.

### Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan beberapa informan atau narasumber yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data Primer diperoleh langsung dari 5 (Lima) informan penelitian, yaitu :

- |                              |           |
|------------------------------|-----------|
| a. Kanit Intelkam            | : 1 Orang |
| b. Masyarakat Desa Muara Uya | : 1 Orang |
| c. Masyarakat Desa lumbang   | : 1 Orang |
| d. Masyarakat Desa Palapi    | : 1 Orang |
| e. Masyarakat Desa Simpung   | : 1 Orang |

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dan dikumpulkan oleh peneliti terdahulu dari sumber-sumber yang sudah ada, baik yang didapat dari perpustakaan atau situs-situs resmi data penelitian diantaranya buku-buku, laporan, ataupun jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Menurut Basrowi dan Suwandi dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, observasi

diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung.

Teknik pengumpulan data observasi dilakukan melalui pengamatan langsung dilakukan oleh peneliti kepada objek yang diteliti secara langsung di tempat terjadinya peristiwa. Bisa berupa perilaku manusia, fenomena, atau proses perubahan.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan ketika peneliti ingin mendapatkan pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkaitan dengan topik yang sedang diteliti dan bermaksud untuk melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, dimana hal tersebut tidak dapat dilakukan melalui pendekatan lainnya (Banister, 1994)

Teknik ini dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan, dengan adanya wawancara secara mendalam diharapkan dapat mengungkapkan lebih rinci permasalahan yang diteliti.

#### 3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2017) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dengan dokumentasi, peneliti dapat menggunakan sumber-sumber yang telah ada untuk mendukung hipotesis mereka, dan juga untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek penelitian tanpa perlu melakukan pengumpulan data secara langsung melalui metode observasi atau wawancara.

### Teknik Analisis Data

(Muhadjin, 1998) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya

menacarai makna. (Rijali, 2018). Adapun penjelasan dari analisis data model interaktif :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan terstruktur, serta dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar terekam semua dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema beserta polanya dengan demikian data yang telah diproduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Secara umum penyajian data merupakan sebuah bentuk kumpulan data yang terorganisir dan informasi yang mendorong memungkinkan menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini (Huberman, 1984), menyatakan bahwa yang paling penting sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

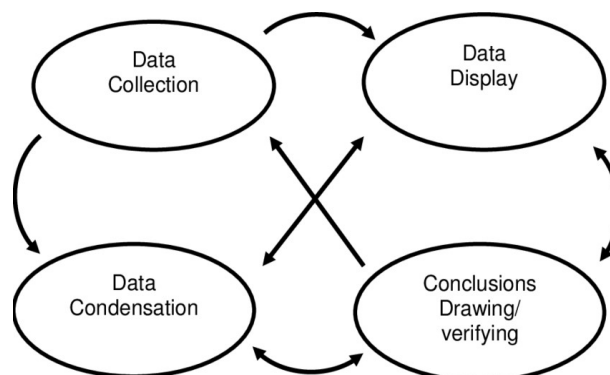
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Concluding Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.

(Huberman, 2014), mengemukakan proses dan komponen dalam analisis data kualitatif ditunjukkan

pada gambar. Perbedaan dengan yang lama adalah data reduction diganti dengan data condensation. Kondensasi data adalah menyederhanakan, membuat abstrak data hasil dari catatan lapangan, wawancara, interview, transkrip, berbagai dokumen dan catatan. Dengan menggunakan kondensasi data akan menjadi lebih mantap dan kuat.

Gambar 2 Komponen Analisis Data



Sumber : Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Salsana, 2014:14)

Seiring dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif, dalam analisis data dilakukan dengan cara “mendeskripsikan”. Adapun untuk mengelola data-data kualitatif ini dengan mengadakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi Data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menjamakan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhir dapat ditarik.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan dalam data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian – penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan



Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Proses pengolahan data dimulai dengan penataan data lapangan, kemudian direduksi dalam bentuk unifikasi dan ketegorisasi data.

### Pengujian Keabsahan Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2013).

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian dari beberapa sumber tersebut, data dideskripsikan dan dikategorikan berdasarkan pandangannya sama atau tidak.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Jika menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.
3. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan waktu atau situasi yang berbeda.

Teknik Keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi dengan cara melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain dengan melakukan wawancara kebeberapa informan yang telah di tentukan peneliti. Peneliti melakukan teknik triangulasi dengan membandingkan data yang di peroleh melalui sumber wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik yang dimaksud adalah fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak instansi dalam berbagai bentuk.

Table 1 Rekapitulasi Bukti Fisik(*Tangible*)

| Variable                                                                                    | Indikator                       | Ruang Lingkup                           | Kategori           | Kesimpulan        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya | Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) | Penampilan Petugas Atau Pemberi Layanan | Sangat Berkualitas | Cukup Berkualitas |
|                                                                                             |                                 | Kenyamanan Tempat Pelayanan             | Belum Berkualitas  |                   |

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di lihat dari aspek Bukti Fisik (*Tangible*) dikatakan Cukup Berkualitas Karna 7 Informan Mengatakan baik dan 3 informan mengatakan Kurang.

#### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yang dimaksud yaitu kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kepada pengguna / pemohon dengn terpercaya, akurat,keseseaian pelayanan dan konsisten.

Table 2 Rekapitulasi Kehandalan (*Reliability*)

| Variable                                                                                    | Indikator                         | Ruang Lingkup                                                  | Kategori           | Kesimpulan         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya | Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) | Keahlian petugas mrnggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | Sangat Berkualitas | Sangat Berkualitas |
|                                                                                             |                                   | Kecermatan petugas dalam pelayanan pemohon pembuatan SKCK      | Sangat Berkualitas |                    |

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di lihat dari aspek Kehandalan ( *Reliability*)

dikatakan Sangat Berkualitas Karna semua Informan Mengatakan baik.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap melayani serta memberikan pelayanan yang berkualitas dalam setiap pelayanan pembuat SKCK di Polsek Muara Uya.

Tabel 3 Rekapitulasi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| Variable                                                                                    | Indikator                              | Ruang Lingkup                                           | Kategori           | Kesimpulan         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya | Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) | Merespon setiap pemohon yang ingin membuat SKCK         | Sangat Berkualitas | Sangat Berkualitas |
|                                                                                             |                                        | Petugas melakukan pelayanan pembuatan SKCK dengan cepat | Sangat Berkualitas |                    |

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di lihat dari aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dikatakan Sangat Berkualitas Karna semua Informan Mengatakan baik.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) ini berkaitan dengan kemampuan petugas, kesopanan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya yang di miliki petugas, keamanan terjaga, bebas dari resiko, bahaya dan keraguan.

Tabel 4 Rekapitulasi Jaminan (*Assurance*)

| Variable                                                                                    | Indikator                    | Ruang Lingkup                                                   | Kategori           | Kesimpulan         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya | Jaminan ( <i>Assurance</i> ) | Petugas Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan          | Sangat Berkualitas | Sangat Berkualitas |
|                                                                                             |                              | Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pembuatan SKCK | Sangat Berkualitas |                    |

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di lihat dari aspek Jaminan ( *Assurance*) dikatakan Sangat Berkualitas Karna semua Informan Mengatakan baik.

### 5. Empati (*Empathy*)

Demensi ini berhubungan dengan kepedulian dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan.

Tabel 5 Rekapitulasi Empati ( *Empathy* )

| Variable                                                                                    | Indikator                | Ruang Lingkup                        | Kategori           | Kesimpulan         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya | Empati ( <i>Empaty</i> ) | Petugas melayani dengan sikap ramah  | Sangat Berkualitas | Sangat Berkualitas |
|                                                                                             |                          | Petugas melayani dengan sopan santun | Sangat Berkualitas |                    |

Sumber: Hasil penelitian, 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di lihat dari aspek Empati ( *Empaty* ) dikatakan sangat berkualitas karna semua informan mengatakan baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban hasil wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polsek Muara Uya berdasarkan indikator Bukti Fisik ( *Tangible* ) dikategorikan cukup berkualitas, dari indikator Kehandalan ( *Reability* ) di katagorikan sangat berkualitas, indikator Daya Tanggap ( *Responsiveness* ) di katagorikan sangat berkualitas indikator Jaminan ( *Assurance* ) di katagorikan sangat berkualitas indikator Empati ( *Empaty* ) di katagorikan sangat berkualitas. Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan di Polsek Muara Uya Sudah Berkualitas.

## Pembahasan

Penelitian yang dilakukakn peneliti ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya, peneliti berusaha untuk mengungkapkan lalu mendeskripsikannya. Hasil dari penelitian tersebut yakni data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Penilaian kualitas pelayanan disini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh (Hardiansyah, 2011) yakni, Bukti Fisik ( *tangibel* ), Kehandalan ( *reliability* ), Daya Tanggap ( *responsiviness* ), Jaminan ( *assurance* ) dan

Empati ( *emphaty* ). Hasil dan analisa kualitatif terhadap masing-mmasing dimensi kualitas pelayanan diatas diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Dimensi Bukti Fisik ( *Tangibel* )

Perubahan dan perbaikan dalam ragka memenuhi kepuasan masyarakat perlu dilakukan oleh Polsek Mura Uya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pada penelitian dimensi *tangible* ini terdapat indikator-indikator pengukur kualitas pelayanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya telah melaksanakan dimensi *Tangibel* dan indikator nya. Indikator yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan. namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan tersebut yaitu kenyamanan tempat pelayanan. kenyamanan tempat sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan yang terdapat di Polsek Muara Uya, Namun pada pelaksanaannya masih belum optimal, dengan masih belum memadai ruang tunggu pelayanan, keterbatasan jumlah kursi yang tersedia mengakibatkan pemohon harus berdiri disaat kursi yang tersedia sudah penuh. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni kenyamanan tempat pelayanan. Penyedia palayanan diharapkan dapat lebih memperhatikan lagi kenyamanan tempat para pengguna layana atau pemohon.

### 2. Dimensi Kehandalan ( *Reliability* )

Dimensi kehandalan yaitu kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penguna atau pemohon layanan dengan terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten. Kehandalan petugas layanan sangat membantu masyarakat dalam memenuhi keperluannya dengan mudah dan lebih cepat.

Para petugas layanan dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, penguasaan, kemandirian dan profesional yang tinggi sehingga hasil pelayanan memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan yang baik, dan

tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *reliability* ini terdapat beberapa indikator yakni kecermatan, serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya sudah berjalan sesuai dengan dimensi *Reliability* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan sudah baik dengan terpenuhinya harapan dari masyarakat. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan Penulis, petugas pelayanan Polsek Muara Uya, kemudian kecermatan petugas dalam melayani pemohon sudah baik, hal tersebut terbukti dengan belum adanya keluhan dari masyarakat akan kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, baik kesalahan penulisan data ataupun yang lainnya. hal ini dikarenakan apabila petugas melakukan kesalahan maka akan merugikan para pemohon karena harus mengurus nya kembali. Selanjutnya, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dari 2 (dua) orang petugas pelayanan pembuatan SKCK kedua petugas sudah ahli dalam mengoperasikan komputer maupun printer untuk melayani masyarakat sebagai pemohon layanan.

Hal ini bagus untuk petugas pelayanan maupun pengguna pelayanan. Petugas pelayanan dapat memberikan efek positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Polsek Muara Uya. Peningkatan kualitas petugas pelayanan harus selalu dilakukan agar menumbuhkan rasa puas para pengguna layanan.

### 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Saat pemberian pelayanan kepada masyarakat daya tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pengguna atau pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Polsek Muara Uya. Hal Ini akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Polsek Muara Uya.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya telah melaksanakan dimensi *Responsiveness* dan indikator nya. Indikator

yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni merespon setiap pengguna atau pemohon yang mengajukan pelayanan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan waktu dalam melayani pemohon atau pengguna layanan. Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas pelayanan Sudah berusaha agar kecepatan pelayanan maksimal. Pemberian layanan dengan cepat merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagai bentuk respon baik yang diberikan oleh petugas agar para pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan.

Selain itu, respon petugas kepada setiap pemohon dalam mendapatkan pelayanan Polsek Muara Uya sudah sesuai dengan indikator dan bekerja dengan baik.

### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Agar menciptakan rasa puas kepada pengguna layanan dalam menerima layanan, penyedia layanan dituntut untuk memberikan jaminan dan kepastian dalam pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa yakin akan pelayanan yang diberi sesuai dengan ketetapan yang telah ada. Untuk mengukur kualitas pelayanan dimensi Jaminan ini, terdapat beberapa indikator yakni petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam hal ini, Polsek Muara Uya sudah menerapkan indikator dari dimensi *Assurance*. Indikator yang terdapat di dimensi ini telah memenuhi harapan para pemohon layanan sehingga menciptakan rasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

Jaminan ketepatan waktu, Polsek Muara Uya sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan waktu pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian selama 30 (Tiga Puluh) Menit. Dalam penerapannya unit intelkam sudah menerapkan indikator ini dengan baik meskipun pada saat sedang ramai bisa lebih dari 30 Menit.

Jaminan biaya, Pada Polsek Muara Uya sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan biaya pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sudah di atur dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yakni sebesar Rp.30.000,-. Dalam



pelaksanaannya unit intelkam sudah menjalankan dengan baik.

#### 5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati dalam sebuah pelayanan yakni sebuah keseriusan, perhatian, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak lain dalam pelayanan yang diberikan sehingga menjadikan keselarasan. Pihak pemberi layanan harus memahami keperluan pengguna layanan atau pemohon layanan dan begitu juga sebaliknya, pihak yang dilayani pun harus mengerti bahwa petugas juga memiliki keterbatasan dalam melakukan pelayanan.

Dalam mengukur dimensi empati dapat menggunakan beberapa indikator yakni petugas melayani dengan sikap ramah, sopan, santun. Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya telah melaksanakan dimensi *Empathy* dan indikatornya. Indikator sudah sesuai dan berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat selaku pemohon layanan.

Polsek Muara Uya dalam melayani pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) sudah baik dalam indikator sikap ramah petugas saat melayani pemohon layanan. Pada saat wawancara pun petugas memberikan senyuman ramah kepada penulis.

Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik (*Tangible*) dapat di kategorikan cukup berkualitas, Sedangkan indikator Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) Sudah sangat berkualitas. Menurut teori Zeithaml, Parassuraman & Berry (1990) bahwa untuk tercapainya kualitas pelayanan harus terpenuhinya 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, (Suaib, 2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)”, (Runi, 2020) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara”, (Cahyono, 2023) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota”. Bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan sudah berkualitas.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya dilihat dari 5 (lima) dimensi dari teori (Berry, 1990), yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari hasil pembahasan di atas maka dapat disimpulkan kalau Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya sudah berkualitas.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut: .

1. Melakukan pendataan sarana dan prasarana di Polsek Muara Uya dan melakukan pengajuan kebutuhan.
2. Melakukan pengadaan sarana prasarana yang kurang agar tidak mengganggu kinerja dari Polsek Muara Uya dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
3. Melakukan penataan sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan oleh Polsek Muara Uya lebih berkualitas

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.
- Arganata, D. (2016). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. *Publika*, 4(6).
- Cahyono, A. E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota. *Map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*.
- Dr. Harbani Pasolong, M. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1). umsu press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan*

- Implementasinya*. Gava Media. Huberman, M. D. (2014). *Teknik Analisis Data Dan Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi*. Indonesia, P. R. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Miles, H. D. (2014). *Teknik Analisis Data Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi*.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.
- Nomor, U. U. (2). Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Pasal 1 Angka 4 Perkapolri No 18 Tahun 2014 Tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- pasal 15 ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia,
- pasal 5 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Penulis, T. (2024). *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi*. Tanjung: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.
- Runi, I. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara.
- Sangidun, E. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 2(2).
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Subhan, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Setiaji, W. A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021. *Japb*, 505-516.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.