

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLISI SEKTOR TANJUNG KOTA KABUPATEN TABALONG

Ahmad Riski Ripani* ; Murjani
Riskiripanii26@gmail.com ; murjani.shimsi@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (056)2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri, khususnya dalam penerbitan SKCK yang menjadi salah satu layanan utama kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong. Metode Penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yaitu pengumpulan data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Tanjung Kota, seperti kurangnya informasi dan petunjuk yang jelas mengenai persyaratan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan yang belum optimal. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi sumber daya manusia, fasilitas, maupun transparansi prosedur. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Polsek Tanjung Kota dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan SKCK, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik di bidang pelayanan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, SKCK

SERVICE QUALITY IN ISSUING POLICE CLEARANCE CERTIFICATES (SKCK) AT THE TANJUNG KOTA SECTOR POLICE, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

The importance of quality public service lies in its ability to enhance public trust in police institutions, especially concerning the issuance of Police Clearance Certificates (SKCK), which is a key public service. This research aims to analyze the quality of service in issuing Police Clearance Certificates (SKCK) at the Tanjung Kota Sector Police, Tabalong Regency. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation. There were 5 informants in this study. Data analysis techniques employed an interactive model, including Data Collection, Data Reduction, and Data Display. The research findings indicate that there are still several obstacles in the SKCK issuance service at the Tanjung Kota Sector Police. These include a lack of clear information and guidance regarding requirements, limited facilities and infrastructure, and suboptimal service processing time. These findings suggest a need for improving service quality in terms of human resources, facilities, and procedural transparency. This research is expected to serve as an evaluation and input for the Tanjung Kota Sector Police in their efforts to improve and enhance public service quality, particularly in SKCK issuance, and to contribute to the development of public administration science in the field of community service.

Keywords: *Quality, Service, SKCK*

PEDAHULUAN

Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) bertugas menjaga keamanan, ketertiban, serta menegakkan hukum dan melayani masyarakat dengan profesionalisme, etika, dan etos kerja tinggi. Upaya menciptakan Polri yang bersih dan berwibawa dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, penggunaan teknologi informasi, serta keterlibatan masyarakat dalam pengawasan.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus memenuhi standar

dan harapan masyarakat. Namun, masih ditemukan berbagai kendala seperti prosedur berbelit, jkurnangnya informasi, ketidakpastian waktu, pungli, dan sikap petugas yang kurang responsif, yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik Polri adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang digunakan untuk berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, atau mendaftar CPNS. SKCK diterbitkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian pemohon.

Berdasarkan observasi di Polsek Tanjung Kota, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan SKCK, seperti kurangnya petunjuk persyaratan, keterbatasan sarana prasarana (komputer, printer, ruang tunggu, dan kursi), serta ruang pelayanan yang sempit. Permasalahan ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang nyaman bagi masyarakat.

Penelitian ini diangkat untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Tanjung

Kota, Kabupaten Tabalong, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih baik dan efisien..

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu diambil dari jurnal-jurnal penelitian yang berhubungan dengan judul yang akan diteliti.

1. (Apriani, 2024), Melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong”. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di katagorikan sudah berkualitas.
2. (Febriana, 2024), Melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada POLRES Tabalong”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode diskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan tujuan ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari Aspek *responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong Khususnya dilokasi penelitian.

- Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada POLRES Tabalong dinyatakan berkualitas.
3. (Dewi, 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.
 4. (Mahrini, Ramona Handayani & Mahdalina, 2024) Melalui skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Barito Timur". Jenis penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang baik, dapat dilihat dari indikator sebagai berikut yaitu sarana dan prasarana, kecepatan, jaminan tepat waktu, dan kemampuan, adapun indikator yang baik dapat dilihat dari keahlian, jumlah tenaga pegawai, ketanggapan/respon, menerima keluhan, jaminan keamanan, sikap ramah sopan, dan tidak diskriminatif.
 5. (Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K, 2023) Melalui skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota". Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ketampakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsif*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi pelayanan SKCK online Polres Probolinggo Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota sudah baik.

Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik adalah pendekatan dalam studi administrasi publik yang mengalami perubahan seiring waktu. Administrasi publik merupakan ilmu yang sangat dinamis dan beberapa kali telah mengalami perkembangan paradigma. Semua perubahan terjadi demi menjawab tantangan yang datang silih berganti. Menurut para ahli ada empat paradigma yaitu:

1. *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma ini punya sebutan Administrasi Negara Tradisional atau Klasik.

Berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara.

2. *New Public Administration* (NPA)

Paradigma ini berawal dari terbitnya buku Willoughby berjudul *Principles of Public Administration* (1927). Di sini terungkap bahwa sebenarnya ada penemuan dan pembelajaran prinsip-prinsip ilmiah mengenai administrasi. Mereka yang mampu menguasai prinsip tersebut dianggap sebagai seorang ahli administrasi. Rupanya dari sinilah kemudian lahir penelitian-penelitian administrasi publik baru di berbagai universitas, akademi, dan asosiasi profesional. Tokoh administrasi publik saat itu, George Frederickson mengatakan kalau administrasi negara sebelumnya cuma fokus pada manajemen yang efisien, ekonomis, dan terkoordinir atas instansi pelayanan. Lalu dasar pemikirannya juga hampir senantiasa berupa manajemen yang lebih baik (lebih efisien atau ekonomis). Di paradigma ini, administrasi negara menambahkan “keadilan sosial” pada sasaran-sasaran dan dasar pemikiran klasik.

3. *New Public Management* (NPM)

Sejumlah tokoh administrasi publik terus mencari cara menyempurnakan ilmu administrasi. Salah satu opsi alternatifnya adalah manajemen. Sebagai suatu paradigma, manajemen menyediakan suatu fokus. Manajemen menyediakan teknik-teknik yang membutuhkan keahlian dan spesialisasi. Paradigma NPM ini bertujuan meningkatkan kinerja administrasi publik melalui penggunaan konsep-konsep dari sektor swasta. Menurut Rosenbloom & Kravchuck, penerapan NPM harus senantiasa memperhatikan mekanisme pasar. Selain itu, administrasi publik juga harus mendorong kompetisi, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta lebih bersifat mengarahkan (*steering*) daripada menjalankan sendiri (*rowing*). Selain itu NPM juga menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wirausaha.

2. *New Public Services* (NPS)

Yang terbaru paradigma berbasis pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt, memasukkan nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik telah merusak tatanan nilai administrasi publik. Oleh karena itu mereka mengusulkan penerapan nilai-nilai baru. Hal baru dari perspektif ini adalah mengembalikan pihak yang dilayani dari “pelanggan” ke posisi yang sebenarnya yaitu warga negara, mengembalikan peran pemerintah yang dalam perspektif *new public management* hanya sebagai pengarah ke posisi yang berperan sebagai pelayan publik

PELAYANAN PUBLIK

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Menurut (Hardiansyah, 2018) 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.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan..

Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia

Kepolisian Negara Republik Indonesia disingkat (POLRI) adalah Lembaga penegak hukum Nasional dan Kepolisian negara di Indonesia. Sekarang dibawah naungan Kementerian Koordinator Bidang Politik dan Keamanan Republik Indonesia (Kemko Polkam RI).

(Rahardjo, 2009) polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa Kepolisian adalah segala hal-hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam Undang-undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi Dalam Pasal 2 Undang-undang N0.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (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, Mengingat. 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 dinyatakan ada atau tidak terdapat 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 pendekatan penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui dan memahami hasil temuan dari suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi. Kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang sesuatu fenomena atau keadaan yang terjadi. Fenomena dalam penelitian kualitatif bersifat holistik atau menyeluruh.

Lokasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013), lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian atau observasi dilakukan untuk memperoleh data yang akurat. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk melakukan penelitian dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.

Lokasi untuk melakukan penelitian ini pada Instansi Kepolisian Sektor Tanjung Kabupaten Tabalong, adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara langsung mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polisi Sektor Tanjung Kabupaten Tabalong.

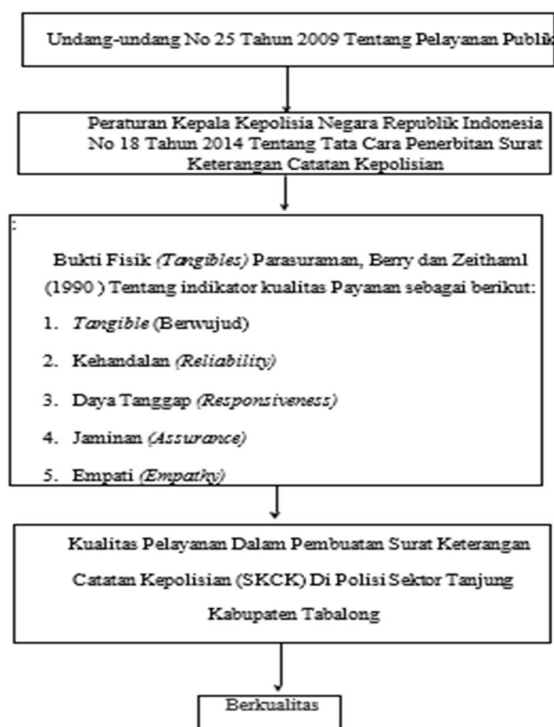
Sumber Data

Menurut (Lofland, 2007), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut (Moleong, 2001), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, data yang didapatkan langsung dari lapangan berupa hasil

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Kerangka Konseptual

Sumber : diolah peneliti (2025)

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan beberapa informan atau narasumber yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah 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 Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kabupaten Tabalong.

Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

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

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah kegiatan dimana mengumpulkan data dalam bentuk visual. Secara pengetahuan orang awan, dokumentasi sering diartikan bahwa bentuk pengumpulan data ini adalah sebuah foto atau video.

Menurut (Sugiyono, 2013), Dokumentasi 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.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. dengan cara pengorganisasian data kedalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat dekriptif tentang Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong, penelitian ini menggunakan pedoman wawancara kepada para informan yang terdiri 5 orang yaitu Kanit Intelkam, Petugas SKCK, 3 masyarakat. Adapun yang disajikan sebagai bahan penggal informasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara kepada pihak informan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong.

1. *Tangible* (Berwujud)

Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didasari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan

Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota berdasarkan Indikator *Tangible* (Berwujud) dikategorikan berkualitas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didasari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota berdasarkan Indikator *Reliability* (Kehandalan) dikategorikan berkualitas.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didasari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota berdasarkan Indikator *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) dikategorikan berkualitas.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didasari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota berdasarkan Indikator *Assurance* (Jaminan) dikategorikan berkualitas.

5. *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didasari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota berdasarkan Indikator *Emphaty* (Empati) dikategorikan berkualitas.

PEMBAHASAN

Dari hasil rekapitulasi jawaban hasil wawancara tersebut serta dari pengamatan dan analisis yang dilakukan peneliti. Maka peneliti

menyimpulkan atau membahas dengan didukung teori oleh (Parasuraman, 1990) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) yang kemudian indikator tersebut menjadi tolak ukur dalam mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas.

1. *Tangible* (Berwujud) dalam memberikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan proses layanan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota sudah baik namun perlu adanya peningkatan sarana/prasarana untuk kenyamanan dan perlu adanya peningkatan dalam hal penyediaan informasi tertulis yang lebih efektif serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK dipolisi sektor tanjung kota. Hasil wawancara menyatakan bahwa aspek *Tangible* (Berwujud) menurut (Parasuraman, 1990) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *Tangible* (Berwujud) merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, Polisi Sektor Tanjung Kota memberikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kemudahan proses layanan, dengan memberikan pelayanan yang baik dalam pembuatan SKCK.

2. *Reliability* (Kehandalan) dalam kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan kemudahan proses layanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota sudah baik namun petugas perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat

dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK dipolisi sektor tanjung kota. Hasil wawancara menyatakan bahwa aspek *Reliability* (Kehandalan) menurut (Parasuraman, 1990) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *Reliability* (Kehandalan) sangat berpengaruh dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan dan dapat diandalkan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat reputasi institusi. Polisi Sektor Tanjung Kota sudah cermatan petugas dalam melayani pemohon dan memberikan kemudahan proses layanan.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) dengan Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota sudah baik namun sikap proaktif petugas dalam menyambut dan memberikan arahan kepada pemohon masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK dipolisi sektor tanjung kota. Hasil wawancara menyatakan bahwa aspek *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) menurut (Parasuraman, 1990) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Sektor Tanjung Kota cukup melakukan pelayanan dengan cepat kepada pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan SKCK.

4. *Assurance* (Jaminan) dalam Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota sudah baik. Hal ini

dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK dipolisi sektor tanjung kota. Hasil wawancara menyatakan bahwa aspek *Assurance* (Jaminan) menurut (Parasuraman, 1990) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *Assurance* (Jaminan) sangat penting dalam membangun kepercayaan pemohon terhadap penyedia layanan dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Sektor Tanjung Kota melakukan pelayanan yang memadai dan dapat dipercaya kepada pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan SKCK.

5. *Emphaty* (Empati) dengan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan) dan Petugas melayani dengan sikap ramah Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi wawancara terhadap lima informan atau narasumber yang menjadi responden terhadap pelayanan SKCK dipolisi sektor tanjung kota. Hasil wawancara menyatakan bahwa aspek *Emphaty* (Empati) menurut (Parasuraman, 1990) dinyatakan berkualitas. Dalam teori menyatakan bahwa *Emphaty* (Empati) sangat karena dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang diberikan kepada masyarakat. Polisi Sektor Tanjung Kota sudah baik dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan SKCK.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polisi Sektor Tanjung Kota dikategorikan berkualitas.

SARAN

1. Peningkatan sarana dan prasarana Untuk kemudahan dan kelancaran pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota. Diharapkan

perlu adanya perhatian lebih terhadap ketersediaan saran dan prasarana yang masih belum mencukupi seperti ruang tunggu yang nyaman dan loket pelayanan yang teratur agar lebih ditingkatkan untuk mempermudah proses layanan SKCK dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Evaluasi dan penyerapan aspirasi masyarakat

Disarankan agar Polisi Sektor Tanjung Kota secara berkala melakukan evaluasi pelayanan SKCK dan membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, baik melalui kotak saran fisik maupun secara digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, R. D. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Japb Vol.7 No.2 (2024)*.
- Arif, M. (2021). Tugas Dan Fungsi Kepolisian Dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian. *Al-Adl: Jurnal Hukum*.
- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo. *E Jurnal Program Paca Sarjana*.
- 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)*.
- Febriana, Z. (N.D.). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong.
- Harbani, P. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Iskandar, J. D. (2018). Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia. *Lex Administratum*.
- Indonesia. (2002). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Jaya, I. M. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: QUADRANT.
- Khatimah, K. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI POLSEK MURUNG PUDAK. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan RB.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2019). Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- Mahrini, Ramona Handayani & Mahdalina. (2024). KUALITAS PELAYANAN

- PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV, Indra Prahasta.
- Penyusun,Tim; Pedoman Penulisan Skripsi (2024)
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA,CV.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Sangidun, E. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatankepolisian. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA,
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Mark*