

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) KEPADA MASYARAKAT OLEH
KEPOLISIAN RESOT SELUMA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

WEGI JUINDARTO

NPM : 193201008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) KEPADA MASYARAKAT OLEH
KEPOLISIAN RESOT SELUMA**

SKRIPSI



**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan
mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

WEGI JUINDARTO

NPM : 193201008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2024

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrohim,

Alhamdulillah, tidak ada kata lain yang lebih tepat selain ucapan puji syukur kehadirat Allah SWT yang tekah memberikan ruang, waktu, kesehatan, dan kesempatan serta atas semua limpahan rahmat dan nikmat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Segala syukur senantiasa terucap kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang hebat di sekeliling saya. Yang selalu memberikan semangat dan do'a, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Untuk karya sederhana ini, maka Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Pertama, saya ingin mengucapkan selamat kepada saya sendiri karena sudah berada ditahap ini, Tahap yang mana selalu di impikan sejak lama. Terimakasih sudah mempercayai dirimu sendiri dan bekerja keras untuk menggapai impianmu.
- Skripsi ini Saya persembahkan kepada kedua orang tua saya trcinta, untuk Bapak Marwin(Alm), Ibu Desma dan adik saya Dwi Setia winandayang selalu melangitkan doa disetiap Sholatnya agar saya selalu sehat dan bahagia, Terimakasih banyak atas dukungan dan kasih saying yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
- Kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- Kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Rasidin, M.Si terimakasih telah mengorbankan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2019 yang sudah memberikan inspirasi dan semangat selama masa perkuliahan hingga saat ini, semoga langkah kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
- Percayalah Apa yang sudah tertakar r tidak akan tertukar

MOTTO

- **Man Jadda Wa Jadda, Nothing Is Impossible Ketika Allah swt Mengatakan Kun Fayakun (Jadilah Maka Terjadilah).**
- **“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.s. Al-Insyirah: 5-6)**
- **“Jika kau tak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan” (Imam Syafi’i)**
- **Permudahkanlah Urusan Orang Lain Maka Allah swt Akan Mempermudahkan Urusan Mu.**
- **Diatas Rezeki Mu Ada Rezeki Orang Lain Yang Harus Kamu Berikan. (Rina S.Pd)**
- **Mungkin Hari Ini kamu Mengeluh, Tapi Besok Kamu Akan Bersyukur Perna Melalui Ini Semua.**
- **Kesulitan Akan Tunduk Pada Orang Yang Berjuang. (Syafri Zalbet)**

PERNYATAAN ORISINILITAS**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : WEGI JUINDARTO
NPM : 1963201008
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa AIR TERAS

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang Saya susun dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) KEPADA MASYARAKAT OLEH KEPOLISIAN RESOR SELUMA** adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Bengkulu,

2024



WEGI JUINDARTO
NPM. 1963201008

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) KEPADA MASYARAKAT OLEH
KEPOLISIAN RESOT SELUMA**

Pembimbing Skripsi :



ROSIDIN, M.Si
NBK.132983373

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Kepada Masyarakat Oleh Kepolisian Resot Selama" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/Tanggal : jum'at.11-Oktober-2024

Jam BENGKULU: 09:30 – 11:30 Wib

Tempat BENGKULU: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim penguji

Ketua

Dr. Titi Darmi, M.Si
NBK. 041742630

Anggota Penguji 1

Anggota Penguji 2

Rosidin, M.Si
NBK. 132983373

Rokho Adriadi, M.IP
NBK.0201088702

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Bengkulu



Dr. Juliana Kurniawati, M.Si
NBK.0704077801

CURRICULUM VITAE

Nama : Wegi Juindarto

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Air Teras, 07 Juli 2001

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Desa Air Teras

Telp/Hp : 085357911661

Alamat Email : wegijuindarto@gmail.com

Nama Ayah : Marwin (Alm)

Nama Ibu : Desma

Pekerjaan Orang Tua : Mengurus Rumah Tangga

Pendidikan Formal :

SD : SDN 44 Seluma

SMP : SMPN 03 Seluma

SMA/SMK : SMKN 1 Seluma

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

ABSTRAK

Wegi Juindarto, 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Kepada Masyarakat Oleh Kepolisian Resor Seluma

Pembimbing : Rosidin, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Polres Kepolisian Resor Seluma. Pada penelitian ini mendapatkan banyak data dan juga fakta yang diambil di lapangan dari informan mengenai keberhasilan dan juga keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kualitas petugas di SKCK Polres Kepolisian Resor Seluma. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian observasional. Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah Polres Seluma. Analisis data pada penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dan dilakukannya wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKCK Polres Seluma dapat disimpulkan bahwa selama penerapan sejak tahun 2015 hingga saat ini sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ke 5 indikator dari Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

An Analysis of Service Quality in the Issuance of Police Record Certificates (SKCK) to the Community by the Seluma Police Resort

By:

Wegi Juindarto

Supervisor:

Rosidin, M.Si.

This study aims to know the service quality provided by the officers at the Seluma Police Resort. The research collected extensive data and factual evidence from field informants regarding both the successes and complaints experienced by the community concerning the quality of the officers handling the SKCK at the Seluma Police Resort. An observational research approach was employed. The sources and techniques for data collection were adapted to the focus and objectives of the study, with the Seluma Police Resort serving as the primary data source. Data analysis was carried out concurrently with data collection and continued after the data collection phase was completed. Based on direct observations and interviews regarding the service quality provided by the SKCK at the Seluma Police Resort, it can be concluded that the service quality has been quite satisfactory since its implementation in 2015. This conclusion is supported by the five indicators proposed by Parasuraman, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Keywords: *Service Quality, and Community Satisfaction.*

RINGKASA

Analisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (skck) kepada masyarakat oleh kepolisian resor seluma:Wegi juindarto 1963201008;2024,83 halaman Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Polres Kepolisian Resor Seluma didirikan pada tahun 2004 dan beroperasi di tahun 2006 dimana kapolres pertama yang menjabat yaitu kompol Supriadi. Terletak di Jl.Raya Bengkulu-Manna Km.65 Selebar Kecamatan Seluma Timur Kabupaten Seluma, Selebar, Kec. Seluma Tim., Kabupaten Seluma, Bengkulu 38878. Mewujudkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang santun, cepat, tepat, dan adil sesuai prosedur.Pelayanan dengan 3 S (Senyum, Sapa, Salam)Ciptakan Suasana nyaman diruangan pelayanan dan ruang tunggu SKCK Pelayanan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan prosedur Menerima saran masukan dan segera menindak lanjuti.Menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas polri lainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- undangan.

Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan laporan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keamanan guna peringatan dini.

Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil.

Sat Narkoba Polres Tangsel melakukan untuk memusnahkan Ganja dan Sabu. Melakukan Vaksinasi MerdekaMembangun sejumlah fasilitas untuk masyarakat yang disabilitas Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Polres Kepolisian Resor Seluma. Pada penelitian ini mendapatkan banyak data dan juga fakta yang diambil di lapangan dari informan mengenai keberhasilan dan juga keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kualitas petugas di SKCK Polres Kepolisian Resor Seluma. Tangibles atau sarana dan prasarana yang ada di ruangan SKCK Polres Kepolisian Resor Seluma. Sarana dan prasarana sangat diperhatikan oleh pemohon yang akan membuat SKCK karena jika gedung atau ruangan itu sangat nyaman, tentunya membuat SKCK pun akan terlihat menyenangkan dan tidak jenuh walaupun harus menunggu lama. Polres menjadi tempat untuk pembuatan.

SKCK khusus pemohon yang akan mendaftar menjadi TNI, POLRI, maupun PNS. Oleh karena itu, ruangan SKCK harus menampung pemohon yang jumlahnya tidak sedikit. Jika pendaftaran TNI dibuka akan banyak pemohon yang datang ramai-ramai membuat SKCK untuk masuk TNI dan tentunya akan datang secara bersamaan dengan pemohon yang membuat SKCK dengan keperluan yang berbeda seperti, melamar pekerjaan, pengacara, ataupun PNS. Dengan tempat yang baru untuk ruangan SKCK yang sekarang ini, digabung dengan ruangan pembuatan laporan lainnya, seperti laporan kehilangan, sidik jari, dan

laporan tilang. Ini cukup mengganggu ketenangan ruangan karena pemohon SKCK jumlahnya lebih banyak dibandingkan pemohon lain.

Pembahasan mengenai hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Polres Seluma. Pembahasan ini berisikan data dan fakta yang didapatkan dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan ke 5 indikator SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998 mengenai Kualitas Pelayanan yaitu : *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati/keperdulian).

Berwujud berdasarkan definisi dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry yaitu fasilitas fisik, peralatan dan juga penampilan dari seorang petugas yang memberikan pelayanan tersebut ke masyarakat. Dalam menerapkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan mengenai bentuk fisik sebuah gedung yang apakah masih memadai untuk menerapkan pelayanan publik atau tidak. Karena kenyamanan dibentuk dahulu dari bentuk fisik gedung, fasilitas yang ada didalam gedung. Yang akan membuat pemohon puas bukan hanya bentuk fisik gedung tetapi juga fasilitas yang tersedia bukan hanya mementingkan fasilitas untuk pemohon normal tanpa punya keterbatasan, tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas untuk pemohon disabilitas, Ibu hamil, dan lanjut usia. Perlunya fasilitas seperti loket penerbitan yang khusus, tempat duduk yang khusus sehingga dapat diutamakan.

Penampilan petugas pun akan menjadi pusat perhatian oleh masyarakat, karena pelayanan publik akan semakin baik jika penampilan yang digunakan oleh

petugas rapih dan bagus dilihat. Petugas harus memberikan contoh dengan menggunakan penampilan sebaik mungkin agar dilihat oleh masyarakat bahwa petugas siap untuk bekerja memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat.

Fasilitas bangunan atau kondisi fisik ruangan SKCK di Polres Seluma ini sudah cukup memadai untuk menampung pemohon yang ingin membuat SKCK dengan berbagai kebutuhan masyarakat karena sudah tersedia buku untuk membaca, bangku, dan meja sebelum memasuki ruangan. Akan tetapi, ruangan SKCK ini kurang besar karena akan membuat sempit seperti pendaftaran CPNS yang dibuka oleh secara besar-besaran. Hal ini membuat kondisi ruangan SKCK sangat ramai masyarakat. Adanya pendaftaran besar-besaran CPNS membuat masyarakat itu menumpuk karena ada yang membuat SKCK untuk melamar pekerjaan, memperpanjang SKCK untuk administrasi kantor. Hal ini membuat petugas untuk menerapkan kuota setiap harinya. Untung saja pada pendaftaran CPNS ini tidak pernah bersamaan dengan pendaftaran BUMN, dan juga POLRI/TNI menurut penjelasan dari petugas SKCK.

PRAKATA

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, serta tak lupa kita kirimkan sholawat beserta salam kepada baginda besar yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga penulisan proposal dengan judul “analisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (skck) kepada masyarakat oleh kepolisian resor seluma ” dapat peneliti selesaikan dengan baik.

Adapun tujuan penulisan proposal ini adalah guna untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh jenjang pendidikan di jurusan Akuntansi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Peneliti menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, guna mendukung kelancaran penyusunan proposal ini. Peneliti dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terima kasih kepada :

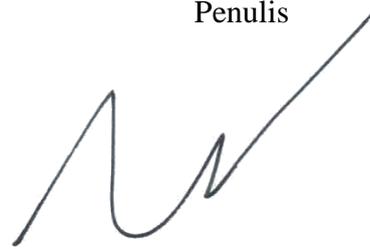
1. Dr. Juliana Kurniawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan arahannya kepada penulis.
2. Rasidin, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Serta selaku pembimbing yang telah mengorbankan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

4. Kepada Kepolisian Polres Seluma yang telah banyak memberikan informasi dan bantuan selama penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan semangat.

Akhir Kata penulis berharap kiranya penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan masyarakat umum, *Aamiin Ya Rabb*.

Bengkulu, Oktober 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned below the word 'Penulis' and above the name 'WEGI JUINDARTO'.

WEGI JUINDARTO

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINILITAS	Error! Bookmark not defined.
Yang bertanda tangan di bawah ini :	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
CURRICULUM VITAE	viii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kerangka Dasar Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 <i>Penilaian Kualitas Pelayanan</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 <i>Kualitas Pelayanan Publik</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 <i>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen (Masyarakat).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.5 <i>Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan SKCK</i>	Error! Bookmark not defined.

2.3. Kerangka Teoritik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Polres Kepolisian Resor Seluma	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Polres.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Empathy (Empati).....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Assurance (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Empathy (Empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

2.3. Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.
3.5 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Polres	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

2.3. Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Tangibles (Berwujud)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Reliability (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Responsiviness (Daya Tanggap)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Empathy (Empati).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparaturnya pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik.

Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif (Fatimah & Faddila, 2023). Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa : “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 publik”. Rendahnya

mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas semakin meningkat.

Tuntutan sejalan dengan tumbuhnya kesadaran akan hak masyarakat untuk diberi suatu layanan yang baik dan merupakan kewajiban pemerintah daerah, (Adetiawarman et al., 2023). Standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (*publik servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Pelayanan publik menjadi tugas penting pemerintah dalam

hubungannya dengan masyarakat. Pelayanan publik yang prima menjadi indikator utama bahwa negara hadir. Di Indonesia, pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah wajib melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik semakin menguat dengan adanya pergeseran paradigma administrasi publik sebagaimana dikemukakan oleh (Ardiyanti & Triputro, 2022) yaitu dari semula menggunakan model *Old Public Administration* (OPA), kemudian menjadi *New Public Management* (NPM) dan kemudian *New Public Service* (NPS), yang mana perkembangan paradigma tersebut berdampak kepada pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Model *New Public Service* (NPS) didasarkan pada teori demokrasi yang menjunjung tinggi akan adanya persamaan hak antar warga negara, bersifat non-diskriminatif dan partisipatif. Selain itu, pelayanan publik juga harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Walaupun dalam kenyataannya masih ditemui beberapa masalah dalam pelayanan publik di Indonesia seperti banyak *illegal payment*, ketidakpastian waktu penyelesaian dan sebagainya (Sukma & Utomo, 2020).

Salah satu instansi vital di Indonesia yaitu kepolisian dimana dalam Pasal 4 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan

tujuan instansi ini yaitu untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Polri juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dilihat dari fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan.

Menurut Azwar untuk mengetahui perbedaan di atas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Tinggogoy et al., 2020). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan/konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan/konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Mandacan & Merina, 2021).

Salah satu instansi pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kepolisian Resor Seluma. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi laporan/pengaduan,

pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, serta pelayanan administrasi pembuatan surat izin/keterangan. Pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Seluma merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota Kepolisian atau Polri sebagai institusi maupun masyarakat. Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan SKCK serta permintaan pembuatan SKCK yang fluktuatif dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mulai dari Bulan Januari 2023- Desember 2023

No	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Januari	358
2	Februari	202
3	Maret	359
4	April	503
5	Mei	769
6	Juni	205
7	Juli	314
8	Agustus	395
9	September	462
10	Oktober	355
11	November	196
12	Desember	764
Jumlah		4882
Rata-rata Perbulan		407
Rata-rata Perhari		14

Sumber: Data Sekunder Intelkam Polresta Seluma (diolah 2023)

Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Seluma yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di kepolisian resor seluma dalam hal ini aparat pemerintah tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Di tengah-tengah pandangan yang kurang sepenuhnya simpatik kepada pihak kepolisian, pelayanan profesional Kepolisian Resor kepada masyarakat ini mengalami kendala. Kendala itu seperti yang terjadi di Polres Seluma dari beberapa pengaduan masyarakat bahwa pelayanan pembuatan dokumen SKCK sudah jarang yang melalui prosedur yang ada. Banyak masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dokumen atau administrasi dengan cara yang mudah. Namun kenyataannya, pengurusannya rumit dan terlalu banyak waktu yang terbuang. Pelayanan umum di Polres Seluma meliputi urusan pelayanan SKCK yang merupakan salah satu tugas pokok. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) oleh Kepolisian Resor Seluma.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi publik. Pelayanan umum pembuatan SKCK di Kantor Polres Seluma merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dirasakan masih lambat dan berbelit, petugas pelayanan masih lambat dalam memproses dokumen persyaratan pembuatan SKCK, dan kualitas pelayanannya belum terlihat nyata, contohnya pembuatan SKCK dalam 1 orang memerlukan waktu lebih dari 1 jam bahkan jika keadaan yang tidak memungkinkan bisa 2 hari. Menilik fenomena lapangan sehingga menjadi menarik dan penting masalah ini untuk diteliti, sehingga dapat mengungkap pokok permasalahan yang menjadi penghambat prosedur pembuatan SKCK.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Kantor Kepolisian Resor Seluma ditemukan permasalahan-permasalahan diantaranya : (1) Pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat. (2) Tidak adanya

ruang tunggu yang memadai menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK khususnya ketika Surat SKCK diperlukan untuk melamar pekerjaan dan keperluan lain. (3) Sering terjadi keterlambatan pegawai dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut di atas, maka penting untuk menindaklanjuti sejauh mana kebenaran fakta-fakta yang diungkapkan oleh sebagian masyarakat pelapor dengan kondisi riil di lapangan. Untuk mempermudah pemahaman terhadap materi yang akan di bahas dalam skripsi ini, maka perlu adanya perumusan masalah secara sistematis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah diatas, maka perlu dirumuskan permasalahan di dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Kepada Masyarakat Oleh Kepolisian Resor Seluma?
2. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terkait Kepuasan masyarakat di Polres Seluma?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pendapat diatas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan masyarakat Polres Seluma?

2. Untuk Mengetahui Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terkait Kepuasan masyarakat di Polres Seluma?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut :

1. Manfaat Ilmiah atau Akademik
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Hukum Tata Negara, khususnya tentang kualitas pelayanan publik perspektif Good Governance.
 - b. Diharapkan dapat menambah bahan referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
2. Manfaat Aplikatif atau Terapan
 - a. Untuk mengembangkan daya pikir dan analisis yang akan membentuk pola pikir dinamis, sekaligus untuk mencocokkan bidang keilmuan yang selama ini diperoleh dalam teori dan praktek.
 - b. Dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang sedang diteliti.

