

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI  
POLISI RESOR KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Sebagian Persyaratan  
Dalam mencapai Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh:**

**Wisnu Pratama**

**NIM. 07011181320009**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JUNI 2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLISI  
RESOR KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh:

WISNU PRATAMA

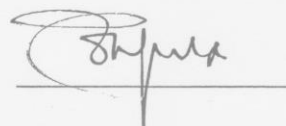
07011181320009

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing Pada, Oktober 2017

Pembimbing I

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

NIP. 197805122002121003



Pembimbing II

Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd

NIP. 197803022002122002



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 05 Juni 2018.

Indralaya, 05Juni 2018

Ketua:

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
NIP. 197805122002121003

Anggota:

1. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd  
NIP. 197803022002122002

2. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

3. Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP. 196704121992032002

Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## **Motto dan Persembahan**

**Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis(Wisnu Pratama)**

**Ku persembahkan kepada:**

- 1. Ayahanda dan Ibunda tercinta**
- 2. Istri dan adikku tersayang**
- 3. Dosen-dosenku**
- 4. Sahabat-sahabat terbaikku**
- 5. Teman-teman angkatan 2013**
- 6. Almamater yang kubanggakan**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang”. Latar belakang penelitian ini adalah lamanya proses penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), kurangnya fasilitas pelayanan sehingga menghambat proses pelayanan, dan keterlambatan petugas dalam memproses data. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 61 responden pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis SERVQUAL (*Service Quality*) dari Zeithaml dan kawan-kawan, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: Bukti Langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Temuan penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode SERVQUAL diketahui bahwa kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang memiliki skor negatif untuk dimensi Bukti Langsung, Jaminandan Empati. Temuan tersebut termasuk kesenjangan negatif yang berarti harapan pemohon lebih besar dengan persepsi yang dirasakan oleh pemohon sehingga kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polisi Resor Kota Palembang pada ketiga dimensi tersebut dikatakan tidak baik. Untuk skor positif terdapat pada dimensi Daya tanggap dan Keandalan. Temuan tersebut termasuk kesenjangan positif yang berarti persepsi yang dirasakan melebihi harapan yang diinginkan, sehingga kualitas pelayanan pada Polisi Resor Kota Palembang pada kedua dimensi tersebut dikatakan sangat baik. Berdasarkan hasil temuan tersebut, hendaknya meningkatkan pelayanan kenyamanan pada fasilitas seperti fasilitas ruang tunggu, meningkatkan pelayanan dengan cepat, tidak

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

## **ABSTRACT**

*This research entitled "Quality of making Police Record Letter in Palembang City Resort Police". The background of this research is the length of the process of completing the making of the Police Record Letter, the lack of service facility that hinders the service process, and the delay of the officer in processing the data. The services provided include the making of Police Record Letter. Research methods that were used descriptive research is the method with quantitative data. Samples to be taken a total of 61 respondents an applicant Police Record Letter. The collection of the data used was interview, observation, questionnaire, and documentation. Which used data analysis by the writers of namely using analysis SERVQUAL (Service Quality) of Zeithaml and friends, by counting the expectation score with perception of the applicant. The measurement of the level of quality of services in the model this analysis based on a few items. The gap between perception and expectation is based on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results obtained from the calculation by SERVQUAL method known that the quality of Police Record Letter service in Palembang City Resort Police has a negative score for the dimension of Tangibles, Assurance and Empathy. These results include negative gap which means the applicant's expectation is greater with the perception felt by the applicant so that the quality of the Police Record Letter service in the Palembang City Resort Police on the three dimensions are not good. For positive score is found in the Responsiveness and Reliability dimensions. These results include a positive gap which means perceived perceptions exceed the desired expectations, so the quality of service in Palembang City Resort Police on both dimensions are said to be very good. Based on these findings, should improve the comfort services in facilities such as waiting room facilities, improve services quickly, not discriminatory, and must provide timely service guarantee.*

**Keywords : Service Quality, Police Record Letter**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan penulis atas segala nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang”** ini merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memenuhi syarat menyelesaikan masa studi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam Penyusunan skripsi ini tentunya saya banyak mendapat bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu atas tersusunnya dan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tuaku yang paling aku cintai, Bapak Alikin dan Ibu Eva Wati yang telah menjadi penyemangat dalam menjalani hidup, memberikan kasih sayang, dukungan, doa yang terbaik demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Adikku tercinta Rifki Puspa Ningsih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil selama kuliah dan tempat berkeluh kesah selama proses penulisan skripsi ini.
4. Istriku tercinta Aprilia Triyani yang selalu mendukung memberikan semangat dan selalu berada disisiku disaat duka maupun duka.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi

Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Periode 2014-2018.

9. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan demi kelancaran saya.
10. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M. Si, Bapak Drs. Syaifudin Zakir, M. Sc, dan Ibu Hoirun Nisyak, S. Pd., M.Pd selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mendengarkan, menginspirasi, memberikan saran dan berbagai banyak hal tentang ilmu pengetahuan dan pengalaman guna kehidupan dan juga kelancaran skripsi saya.
11. Bapak dan Ibu dosen serta segenap staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas bantuan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada saya.
12. Kepala Kepolisian Resor Kota Palembang beserta jajarannya yang senantiasa memberikan data-data dan sekaligus menjadi lokus penelitian skripsi.
13. Angkatan almamaterku Ilmu Administrasi Negara 2013 yang begitu saya banggakan.
14. Semua pihak yang berpartisipasi dan menginspirasi dalam proses pembuatan skripsi.

Rasa syukur kepada Allah SWT yang tak terkira bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Indralaya, Juni 2018

**Wisnu Pratama**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas.....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	9
3. Pelayanan Publik .....	11
4. Model-Model Kualitas Pelayanan .....	11
5. Model-Model Kualitas Pelayanan yang Digunakan.....	13
6. Persepsi dan Harapan .....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran .....	16
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Jenis Penelitian .....	18
B. Definisi Konsep .....	18
C. Definisi Operasional.....	19
D. Jenis dan Sumber Data .....	21
E. Populasi dan Sampel .....	21
F. Teknik Pengumpulan Data .....	23
G. Teknik Analisis Data .....	24

<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	28
B. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) .....	35
C. Uji Validitas dan Realibilitas .....	36
D. Deskripsi Responden.....	38
E. Distribusi Jawaban Responen Pada Tiap Dimensi.....	39
1. Dimensi Bukti Fisik .....	40
2. Dimensi Keandalan.....	47
3. Dimensi Daya Tanggap.....	49
4. Dimensi Jaminan.....	54
5. Dimensi Empati .....	57
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Tabel 1. Jumlah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mulai dari Bulan Januari 2016- Desember 2016.....	4
2. Tabel 2. Definisi Operasional.....	21
3. Tabel 3. Cara Menguji Hipotesis.....	26
4. Tabel 4. Statistik Reabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	38
5. Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
6. Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
7. Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
8. Tabel 8. Pernyataan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat dalam Mengisi Blanko SKCK.....	40
9. Tabel 9. Pernyataan Responden Terhadap Fasilitas Kantor .....	41
10. Tabel 10. Pernyataan Responden Terhadap Ruang Tunggu .....	43
11. Tabel 11. Responden Terhadap Fasilitas Komunikasi .....	44
12. Tabel 12. Pernyataan Responden Terhadap Penampilan Pegawai .....	45
13. Tabel 13. Temuan Dimensi Tengible .....	46
14. Tabel 14. Pernyataan Responden Terhadap Standar Pelayanan.....	48
15. Tabel 15. Pernyataan Responden Terhadap Kemudahan dalam Memberikan Pelayanan .....	49
16. Tabel 16. Temuan Dimensi Keandalan (Reliability).....	49
17. Tabel 17. Pernyataan Responden Terhadap Keinginan Para Pegawai untuk Membantu .....	50
18. Tabel 18. Pernyataan Responden Terhadap Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	50
19. Tabel 19. Pernyataan Responden Terhadap Kesiapan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	52
20. Tabel 20. Temuan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	53
21. Tabel 21. Pernyataan Responden Terhadap Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan .....	54
22. Tabel 22. Pernyataan Responden Terhadap Pegawai Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan .....	55
23. Tabel 23. Temuan Dimensi Jaminan (Assurance).....	56
24. Tabel 24. Pernyataan Responden Terhadap Mendahulukan Kepentingan Masyarakat .....	57
25. Tabel 25. Pernyataan Responden Terhadap Pegawai Melayani dengan Sopan Santun .....	57
26. Tabel 26. Pernyataan Responden Terhadap Pegawai Melayani dengan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	58
27. Tabel 27. Temuan Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	59
28. Tabel 28. Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Angket Harapan Pelayanan Pembuatan SKCK .....	61
29. Tabel 29. Perhitungan Nilai Pembobotan Hasil Angket Persepsi Pelayanan Pembuatan SKCK .....	61
30. Tabel 30. Perhitungan Nilai Gap .....	63
31. Tabel 31. Nilai rata-rata gap berdasarkan lima dimensi servqual .....	64
32. Tabel 32. Urutan gap tiap atribut dari gap terkecil sampai gap terbesar.....	65

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Gambar 1 Mekanisme Pelayanan Penerbitan SKCK .....	5
2. Gambar 2 Pemohon Mengantri Mengambil Blanko SKCK.....	6
3. Gambar 3 Pemohon Menulis Blanko SKCK di Kursi Menunggu .....	6
4. Gambar 4 Fasilitas Kantor Polresta Palembang .....	42
5. Gambar 5 Antrian Pemohon Pembuat SKCK .....	44
6. Gambar 6 Antrian Pemohon Pembuat SKCK .....	45
7. Gambar 7 Standar Pelayanan Pembuatan SKCK .....	48
8. Gambar 8 Pemohon menunggu hasil SKCK .....	49
9. Gambar 9 Pemohon Mengantri Mengumpulkan Syarat-syarat Membuat SKCK .....	51
11. Gambar 10 Peraturan Biaya Pembuatan SKCK .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Surat Penunjukan Pembinaan Skripsi .....	72
2. Kartu Bimbingan I(usulan skripsi) .....	73
3. Kartu Bimbingan II(usulan skripsi).....	74
4. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 1 .....	75
5. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 2.....	76
6. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 3.....	77
7. Uji Reabilitas dan Validitas .....	78
8. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.....	82
9. DaftarPertanyaan Kuisisioner .....	94

## DAFTAR ISTILAH

- Efektif : Sesuatu hal yang dianggap dapat berhasil dan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan
- Maksimal : Mencapai hasil yang tinggi
- Efisien : suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik
- Koordinasi : Perihal mengatur suatu organisasi atau kegiatan sehingga peraturan dan tindakan yang dilaksanakan tidak saling bertentangan.
- Organisasi : Kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian dalam perkumpulan untuk tujuan tertentu
- Intelijen : Seseorang yang bertugas mengamati seseorang; dinas rahasia
- Evaluasi : Proses Penilaian
- Profesional : Memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya
- Produktif : Mampu menghasilkan (dalam jumlah besar)

## DAFTAR SINGKATAN

POLRI	: Kepolisian Republik Indonesia
POLRESTA	: Polisi Resor Kota
SATINTELKAM	: Satuan Intelijen dan Keamanan
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
POLDA	: Polisi Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari organisasi pemerintah sebagai bentuk dalam memberikan kebutuhan masyarakat. 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.

Organisasi pemerintah berperan sebagai pelaksana pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan diharapkan agar menjalankan tugas dan wewenang secara adil, efektif, produktif, dan profesional. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka organisasi pemerintah harus menjadi sosok pelayan masyarakat yang selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih kurang maksimal, hal ini dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat dan fasilitas yang kurang baik, dan juga pelayanan yang diberikan sering memakan waktu yang lama.



Pemerintah harus bertanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam penilaian keberhasilan organisasi tersebut.

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

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Sesuai dengan fungsi polisi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelayanan masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (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. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Polisi Resor Kota Palembang dan Polisi Daerah Sumatera Selatan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), akan tetapi peneliti lebih memfokuskan di Polisi Resor Kota Palembang, karena di POLRESTA Palembang pelayanan pembuatan SKCK bersifat umum, sedangkan di

POLDA Sumatera Selatan pelayanan pembuatan SKCK bersifat khusus, maksudnya pelayanan hanya dikhususkan untuk keperluan melamar pekerjaan keluar negeri, sementara untuk pengurusan yang lainnya di Polisi Resor Kota Palembang. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 dan artikel mengenai pelayanan di POLDA Sumatera Selatan.

"Memang, untuk saat ini pembuatan SKCK di Polda hanya untuk TKI dan orang yang akan keluar negeri. Ini dilaksanakan dan berlaku untuk seluruh Indonesia agar pembuatan SKCK lebih tertib dan terdata," ujar Kombes Pol Djarod Padakova, Kabid Humas Polda Sumsel.(palembang.tribunnews.com/2015/02/16/pembuatan-skck-di-mapolda-sumsel-hanya-untuk-tki).

Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini karena masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian dan pemerkosaan. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan. POLRESTA Palembang harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik, sehingga diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. SKCK merupakan surat keterangan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, dapat dilihat pada tabel 1 tentang jumlah pemohon yang membutuhkan SKCK. Peminat pembuat SKCK yang cukup besar tiap bulan.

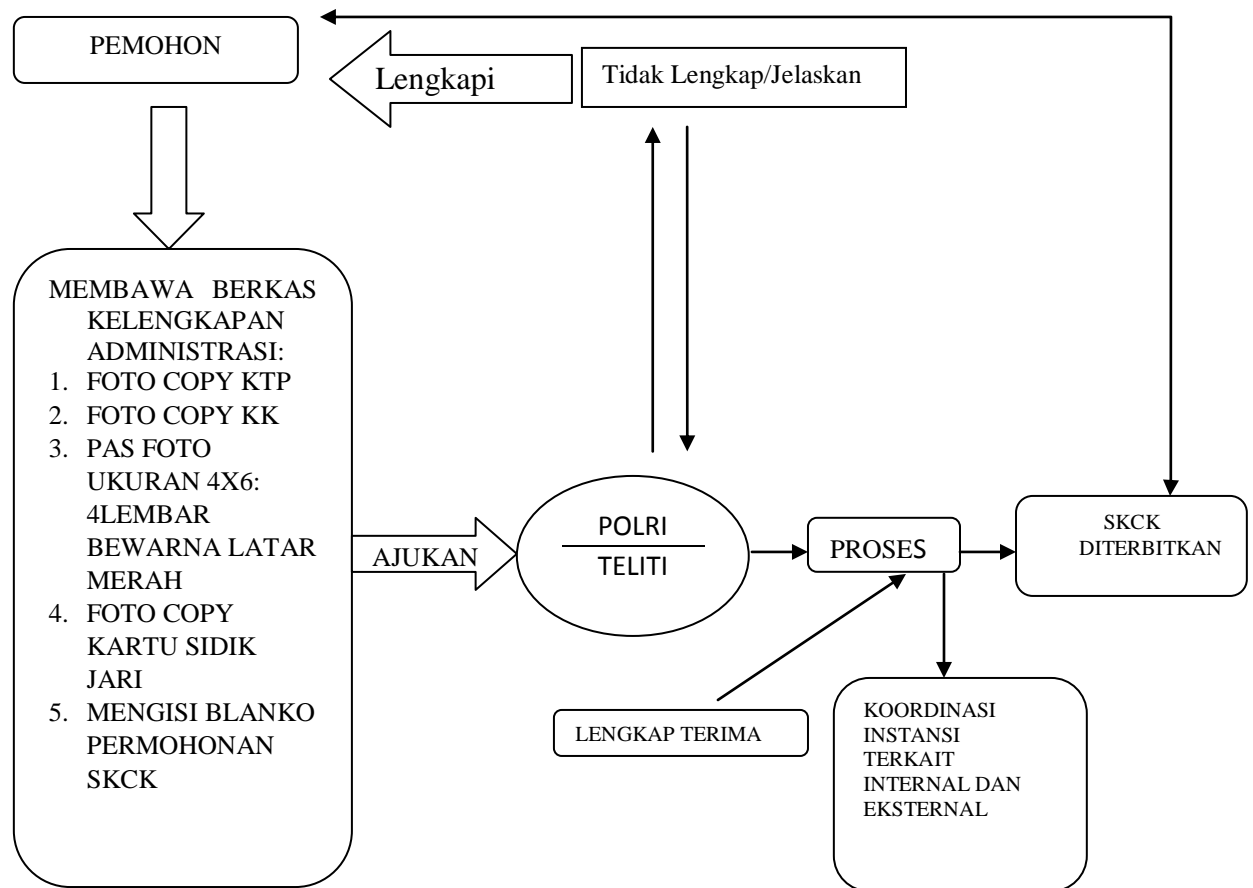
**Tabel 1. Jumlah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mulai dari Bulan Januari 2016- Desember 2016.**

no	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Januari	3.344
2	Februari	3.026
3	Maret	5.859
4	April	4.000
5	Mei	4.612
6	Juni	2.070
7	Juli	3.455
8	Agustus	4.149
9	September	3.873
10	Oktober	3.597
11	November	3.288
12	Desember	3.531
<b>Jumlah</b>		<b>44.804</b>
<b>Rata-rata Perbulan</b>		<b>3.734</b>
<b>Rata-rata Perhari</b>		<b>156</b>

*Sumber: Data Sekunder SAT Intelkam Polresta Palembang (diolah 2017)*

Adapun mekanisme pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polresta Palembang yang harus dilalui oleh pemohon dalam standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan PERKAP Nomor 18 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

## PROSES PENERBITAN SKCK



**Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Penerbitan SKCK**

*Sumber: data sekunder SAT Intelkam Polresta Palembang 2017*

Berdasarkan gambar 1 bahwa untuk mengurus pembuatan SKCK pemohon datang langsung ke pusat pelayanan masyarakat di Polresta Palembang dengan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke petugas loket dengan membawa persyaratan lengkap.
2. Petugas meneliti persyaratan dan memberikan blanko permohonan SKCK untuk diisi.
3. Pemohon mengisi formulir dan melakukan sidik jari, kemudian memberikan kembali blanko dan foto copy sidik jari.
4. Petugas memproses data
5. Penerbitan SKCK di loket untuk diberikan kepada pemohon.

Hasil penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengurus pembuatan SKCK pemohon melalui 5 (lima) tahapan, namun pada kenyataannya dari pembuatan SKCK tersebut masih terjadi permasalahan. Permasalahan pada No 1 dan 2 terlihat adanya antrian yang kurang teratur sehingga pemohon terlihat berdesakan.



**Gambar 2. Pemohon Mengantri Mengambil Blanko SKCK**

*Sumber: POLRESTA Palembang*

Pada tahapan no 3 (tiga) permasalahan yang sering terjadi adalah mengenai kurangnya tempat untuk mengisi blanko SKCK, meja tulis yang disediakan oleh Polresta Palembang hanya tiga meja yang bisa digunakan untuk enam orang, sehingga para pemohon banyak yang tidak menggunakan meja tulis. Permasalahan tersebut mengakibatkan pemohon membutuhkan waktu untuk mencari tempat yang nyaman.



**Gambar 3. Pemohon Menulis Blanko di Kursi Menunggu**

*Sumber: POLRESTA Palembang*

Pada tahapan no 4 (empat) mengenai proses petugas mengisi data pembuatan SKCK terdapat permasalahan yaitu, sering terjadi keterlambatan pegawai dalam memproses data

sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan, bahkan waktu untuk proses selesai pemohon menunggu dua jam sampai tiga jam.

Dari permasalahan di atas dapat diketahui proses pembuatan SKCK di Polresta membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh SAT Intelkam Polresta Palembang yaitu proses pembuatan SKCK diperlukan waktu 1 jam untuk tiap pemohon. Persoalan tersebut juga diperjelas oleh bapak Rizal sebagai petugas pelayanan pembuatan SKCK bahwa untuk proses pembuatan SKCK tersebut relatif jika cepat lima menit selesai, jika pemohon melunjak seratus bahkan sampai empat ratus pemohon, bahkan bisa berjam-jam. Apalagi ruangan ini kurang memadai, sangat terasa sesak jika pemohon melunjak.

Berdasarkan permasalahan dan pengamatan yang telah dilakukan penulis dalam perkembangannya, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam fenomena tersebut terutama yang terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan SKCK dengan judul penelitian “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polresta Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran kepada akademisi Ilmu Administrasi Negara, terutama konsentrasi Manajemen Sektor Publik tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Palembang.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan untuk membantu dan memberikan informasi bagi pihak-pihak yang terkait baik itu Kantor Polresta Palembang, Kelompok Masyarakat, Organisasi Masyarakat maupun Pemerintah Lainnya

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Data Dari Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Ekonomika Indonesia: Dinamika Lingkungan Bisnis di Tengah Krisis Global*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Lovelock Christoper dan Lauren Wright alih bahasa, Agus Widyantoro. *Manajemen Pemasaran jasa*. 2005. Jakarta: Indeks. 98
- Nasution, S dan Thomas, M. 2014. *Buku Penuntun Membuat Tesis Skripsi Disertasi Makalah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta: Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- . 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas.
- . 2014. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Ofset.
- , Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Windasuri, Heria dan Susanti, Hyachintha. 2017. *Excelellent Service*. PT. Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.



**Sumber Data Dari Undang – Undangan:**

Undang - undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

**Sumber Data Dari Internet:**

Permana, Refli. 2015. *Pembuatan SKCK di Mapolda Sumsel Hanya untuk TKI*. (Online). (<http://palembang.tribunnews.com/2015/02/16/pembuatan-skck-di-mapolda-sumsel-hanya-untuk-tki>, diakses Pada 6 Desember 2016)

**Sumber Data Dari Jurnal:**

Kurniawan, Aang. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan INTELKAM POLRES JEMBER, (Online). (<http://repository.unej.ac.id>. Diakses Pada 6 Desember 2016)

Arganata, Dimas. 2015. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan di POLRESTABES Surabaya, (Online), Vol. 4, No. 6.(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>. Diakses Pada 6 Desember