

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN  
*ONLINE* PADA KEPOLISIAN RESOR  
KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh:**

**WINDRA PRATAMA  
07011281419077**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Indralaya, Ogan Ilir  
Juli 2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN  
ONLINE PADA KEPOLISIAN RESOR  
KABUPATEN OGAN ILIR**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**

Oleh :

**WINDRA PRATAMA  
07011281419077**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2018

Pembimbing I

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



Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.Si  
NIP.196211251989121001



## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online Pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 19 Juli 2018.

Palembang, 19 Juli 2018

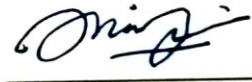
Ketua :

1. Drs. Mardianto, M.SI  
NIP. 196211251989121001



Anggota :

1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,M.PA  
NIP. 198108272009121002

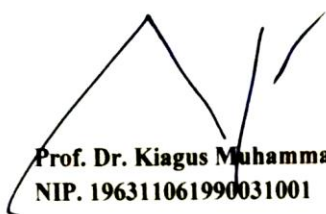


2. Ermanovida, S.Sos.,M.SI  
NIP. 196911191999032001




Mengetahui:

**Dekan FISIP**

  
**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.SI**  
NIP. 196311061990031001

**Ketua Jurusan Administrasi Negara**

  
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA.**  
NIP. 198108272009121002

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari segala urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan.” (Imam Syafi’i)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh dalam menuntut ilmu, niscaya ilmu tersebut akan menjaganya.” (Windra Pratama)

*Skripsi ini ku persembahkan untuk :*

- 1. Kedua Orangtuaku Tercinta, Bapak Tutar Sudadi Dan Ibu Romainuriah*
- 2. Kedua Adik Tersayangku, Fitra Atika dan Alifa Permata Wini*
- 3. Semua-sahabat Terbaikku*
- 4. Almamater Kebanggaanku*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulisan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* Pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Selama proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan baik dari segi pemberian data, informasi, maupun teknik penulisan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Raniasa Putra, M.Si selaku Pembimbing I yang telah menyediakan tenaga, waktu, pikiran demi memberikan pengetahuan baru serta masukan yang baik untuk kemudahan dan kelancaran selama proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Pembimbing II dan dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan segenap tenaga, waktu, pikiran, dan motivasi yang baik sehingga penulis mendapatkan ilmu yang mendidik dan bermanfaat selama proses kuliah dan proses penulisan skripsi.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik itu dukungan moril maupun dukungan material selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
6. Segenap Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan bimbingan dan masukannya juga dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
7. Pegawai di Kantor Unit Urusan Intelijen dan Keamanan Kepolisian Resor Ogan Ilir yang telah bersedia membantu untuk pemberian data pada penulisan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhusus angkatan 2014 yang sangat saya banggakan.

Semoga amal baik bapak/ibu, saudara, dan teman-teman semua, akan mendapatkan imbalan dan balasan dari Allah SWT, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah lebih baik sangat diharapkan guna perbaikan skripsi ini dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Indralaya, 19 Juli 2018  
Penulis

Windra Pratama

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online Pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir*”. Latar belakang pemilihan judul dalam penelitian ini adalah masih terjadi permasalahan yang dialami oleh unit layanan dan masyarakat yang melakukan proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian *online*, baik itu dalam hal koneksi jaringan internet, fasilitas layanan, dan kendala koordinasi yang telah dijalankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian *online* pada kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian *online* pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir belum berjalan dengan baik dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat selaku penerima layanan berdasarkan dimensi *Servicequality* yang telah diteliti. Hal ini terlihat dari masih terjadi kendala pada dimensi *tangible*, dimensi *Responsiveness*, dan dimensi *Assurance*.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online**

**Pembimbing I**



**Dr. Ranigsa Putra, S.IP., M.SI**  
NIP. 197805122002121003

**Pembimbing II**



**Drs. Mardianto, M.SI**  
NIP. 196211251989121001

**Palembang, Juli 2018**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**  
**Ketua Jurusan,**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA**  
NIP. 198108272009121002

## **ABSTRACT**

The title of this research, "Quality of Service Making Certificate Of Police Record Online at Police Resort of Ogan Ilir Regency ". The reason in electing this title of this research is still the problems experinced by the service unit and the public who make the process of making online police record certificate, be it in terms of internet network connection, service facility, and coordination constraints that have been executed. The purpose of this research to analysis quality of services provided in the process of making a certificate of police records online in the police resort of ogan ilir regency. This type of research is descriptive, by using qualitative method. The type of the data are primary data and secondary data, whereas the technic in collection the data are coming from doing observation, depth-interview, and documentation. This research use the quality of service theory by Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, whice the contains of five dimensions are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. The result shows us that quality of service making certificate of police record online at police resort of Ogan Ilir Regency has not run well and meet the expectations desired by the community as the recipient service based on Servequal dimensions that have been studied. The proof are there's the constraints on tangible dimension, Responsiveness dimension, dan Assurance dimension.

**Keywords : The Quality Of Service, Public Services, Quality of Service Making Certificate of Police Notes Online**

**Supervisor I**



**Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.SI**  
**NIP. 197805122002121003**

**Supervisor II**



**Drs. Mardianto, M.SI**  
**NIP. 196211251989121001**

**Palembang, July 2018**  
**Chairman of The Department of Public Administration**  
**Faculty Of Social and Politcal Sciences**  
**Sriwijaya University,**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA**  
**NIP. 198108272009121002**

# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori. ....	10
2.1.1 Kualitas .....	10
2.1.2 Pelayanan Publik .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian <i>Online</i> .....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK <i>Online</i> .....	19
2.2 Teori-teori Kualitas Pelayanan .....	20
2.3 Teori yang Digunakan .....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	29
2.5 Kerangka Pemikiran .....	32



## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Definisi Konsep .....	35
3.3	Fokus Penelitian.....	37
3.4	Informan Penelitian .....	39
3.5	Data dan Sumber Data .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.8	Teknik Kesahihan Data.....	43

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1	Sejarah Perkembangan Kepolisian Resor Ogan Ilir .....	44
4.1.2	Struktur Organisasi Kepolisian Resor Ogan Ilir .....	46
4.1.3	Bagan Organisasi Polres Ogan Ilir .....	47
4.1.4	Tugas dan Fungsi Jabatan .....	47
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	54
4.2.1	Proses Pembuatan SKCK <i>Online</i> di Kepolisian Resor Ogan Ilir .....	54
4.2.2	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori Parasuraman,dkk .....	62
	1. Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	63
	a. Penampilan Fisik Pegawai SKCK <i>Online</i> Polres Ogan Ilir.....	63
	b. Peralatan Modern yang digunakan .....	65
	c. Kondisi Fasilitas Pelayanan .....	67
	d. Prosedur Pelayanan .....	70
	e. Kemudahan Akses Pelayanan.....	72
	2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	76
	a. Kemampuan pegawai saat memberikan pelayanan .....	77
	b. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu.....	78
	c. Ketelitian pegawai saat pelayanan berlangsung .....	80
	d. Kemampuan menjalin komunikasi dengan pemohon.....	82
	3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	84
	a. Kesiapan pegawai pada saat pemohon membuat SKCK <i>Online</i> .....	85
	b. Respon pegawai pada saat proses pelayanan.....	86
	c. Menginformasikan mengenai kepastian waktu pelayanan .....	88
	4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	91
	a. Jaminan rasa aman dan nyaman .....	92
	b. Jaminan biaya .....	94
	c. Jaminan kemampuan petugas memudahkan proses layanan .....	97
	d. Jaminan sikap sopan santun dan etika petugas layanan .....	98
	5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Kepedulian).....	102
	a. Sikap mendahulukan kepentingan masyarakat yang dilayani .....	102

b. Sikap tidak <i>diskriminatif</i> oleh petugas layanan .....	104
c. Memahami keinginan masyarakat yang dilayani.....	106

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	110
5.2 Saran .....	111

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
-----------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.	Jumlah Pemohon SKCK <i>Online</i> Tahun 2017 .....	6
2.	Teori Kualitas Pelayanan .....	25
3.	Penelitian Terdahulu .....	30
4.	Fokus Penelitian.....	38
5.	Informan wawancara berdasarkan Pemberi Layanan .....	39
6.	Informan wawancara berdasarkan Penerima Layanan .....	39
7.	Fasilitas layanan SKCK <i>Online</i> Polres Ogan Ilir .....	70
8.	Hasil Temuan Dimensi <i>Tangible</i> dalam pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	75
9.	Hasil Temuan Dimensi <i>Reliability</i> dalam pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	83
10.	Hasil Temuan Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	90
11.	Hasil Temuan Dimensi <i>Assurance</i> dalam pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	101
12.	Hasil Temuan Dimensi <i>Emphaty</i> dalam pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	108

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Mekanisme Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian <i>Online</i> .....	4
2. Kerangka Pemikiran .....	33
3. Model Analisis Data Miles dan Huberman .....	42
4. Struktur Organisasi Polres Ogan Ilir.....	47
5. Alur Proses Pembuatan SKCK <i>Online</i> .....	55
6. Penampilan Fisik Petugas Pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	65
7. Peralatan yang digunakan pegawai pelayanan SKCK <i>Online</i> .....	67
8. Kondisi fasilitas pelayanan SKCK <i>Online</i> di Polres Ogan Ilir.....	69
9. Prosedur layanan pembuatan SKCK di Polres Ogan Ilir.....	72
10. Bentuk <i>Registrasi</i> Pelayanan SKCK <i>Online</i> di Polres Ogan Ilir.....	73
11. Kehandalan petugas pelayanan SKCK <i>Online</i> di Polres Ogan Ilir.....	76
12. Pegawai layanan saat menggunakan alat bantu .....	80
13. Pegawai selalu siap dalam melayani.....	86
14. Kamera CCTV yang berada di ruang tunggu layanan SKCK <i>Online</i> .....	94
15. Spanduk biaya pembuatan SKCK terbaru di Polres Ogan Ilir .....	96
16. Bentuk penilaian masyarakat kepada petugas pelayanan .....	100
17. Bentuk registrasi skck <i>online</i> .....	106

## DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CPNS	: Calon Pegawai Negeri Sipil
Kitap	: Kartu Izin Tinggal Tetap
Kitas	: Kartu Izin Tinggal Sementara
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Menpan	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PNBP	: Penerimaan Negara Bukan Pajak
Polres	: Kepolisian Resor
Satintelkam	: Satuan Intelijen dan Keamanan
SKJ	: Surat Keterangan Jalan
STM	: Surat Tanda Melaporkan
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Tugas Dosen Pembimbing
2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing
3. Surat Penelitian
4. Surat Balasan dari Polres Ogan Ilir
5. Kartu Bimbingan Seminar Proposal
6. Kartu Bimbingan Komprehensif
7. Lembar Revisi Seminar Proposal
8. Pedoman Wawancara
9. Transkrip Wawancara
10. Pedoman Dokumentasi
11. Pedoman Observasi
12. Undang-Undang No.2 Tahun 2002
13. Undang-Undang No.25 Tahun 2009
14. Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2016
15. Peraturan Kapolri No.18 Tahun 2014
16. Standar Operasional Prosedur Polres Ogan Ilir

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang. Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam melihat kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan 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 dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintah negara di bidang pemeliharaan keamanan, ketertiban, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa instansi kepolisian sangatlah erat dengan pelayanan publik. Penerbitan administrasi seperti pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.

Kepolisian merupakan salah satu instansi yang dibawah langsung oleh pemerintah memiliki tugas dan kewajiban yang sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang

Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka salah satu faktor yang sangat penting sebagai pengayom masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan dari masyarakat dengan dibentuknya unit pelayanan, pengaduan dan penindakan disiplin. Layanan ini terdapat di setiap Polsek diseluruh kantor kepolisian wilayah Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa layanan kepolisian. Salah satu jasa pelayanan administrasi kepolisian terhadap masyarakat yaitu pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Menurut Skep KAPOLRI No.Pol: SKEP 816/IX/2003 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diberikan oleh POLRI atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukannya untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan lain. SKCK berisi catatan tentang ada atau tidaknya yang bersangkutan melakukan/tindak pidana, pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota organisasi terlarang.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKKB berlaku selama 6 (bulan) bulan. Adapun kegunaan dari surat keterangan catatan kepolisian yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)
2. Persyaratan untuk mengikuti tes TNI/POLRI
3. Persyaratan untuk melanjutkan pendidikan
4. Persyaratan untuk domisili pindah alamat
5. Persyaratan untuk menikah dengan anggota TNI/POLRI
6. Persyaratan untuk mencalonkan diri sebagai kepala daerah.



Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian adalah sebagai berikut:

Bagi WNI:

1. Membawa fotocopy KTP sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari kantor kelurahan.
2. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK).
3. Membawa fotocopy akta kelahiran/kenal lahir.
4. Membawa pas foto terbaru dan berwarna merah ukuran 4×6 sebanyak 6 lembar.
5. Mengisi formulir daftar riwayat hidup yang telah disediakan di kantor Polisi.
6. Pengambilan rumus sidik jari oleh petugas.
7. Membawa rekomendasi/pengantar dari Polsek setempat.

Bagi WNA:

1. Membawa fotocopy KITAS / Kitap.
2. Membawa fotocopy STM / SKJ.
3. Membawa fotocopy Paspor.
4. Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4×6 sebanyak 4 lembar.

Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu instansi yang terus menerus melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya karena mereka menilai layanan prima dan cepat sangatlah dibutuhkan di era modernisasi saat ini. Di era digitalisasi dengan berbasis internet cukup banyak memberikan pergeseran dalam hal pelayanan, dimana yang dahulu masyarakat membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) membutuhkan waktu sampai tiga hari kerja untuk dilihat, dicocokkan dan

diterbitkan dan sekarang hanya hitungan jam saja Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang mereka butuhkan dapat langsung diterbitkan. Hal ini merupakan sebuah kemajuan dalam layanan administrasi di Polres Ogan Ilir. SKCK *online* merupakan sebuah sistem layanan *online* dalam proses pendaftaran pengurusan SKCK di Polres Ogan Ilir. Sistem berbasis internet ini dapat melayani masyarakat 24 jam dimanapun masyarakat berada asalkan para pendaftar terkoneksi dengan jaringan internet. Data yang yang masuk akan langsung disimpan, diproses, dan dicocokkan oleh petugas yang ada di sentra layanan SKCK *online*.

Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir sendiri selain melayani masyarakat yang ingin membuat surat keterangan catatan kepolisian yang baru, mereka juga melayani masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan surat keterangan catatan kepolisian yang telah habis masa berlakunya. Oleh karena itu, penulis membatasi hanya akan membahas mengenai proses pembuatan SKCK baru bagi masyarakat Kabupaten Ogan Ilir.

**Gambar 1. Mekanisme Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online**



Sumber : Data Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Dilihat dari gambar 1 mekanisme pelayanan surat keterangan catatan kepolisian *online* sebagai berikut :

A. Proses *input* data pemohon SKCK *online*

- a. Pemohon membuka situs dan mengisi identitas diri pada website <http://skck.polri.go.id>.
- b. Setelah form identitas diri ditampilkan selanjutnya isilah data identitas dengan lengkap.
- c. Masukkan file copy scan KK asli, copy scan akte lahir, copy scan identitas lain jika belum punya KTP, File foto 4×6 dengan latar belakang merah, dan foto scan passport untuk registrasi sekolah, kunjungan atau penerbitan *visa*.
- d. Setelah menyelesaikan pengisian data, memasukkan file data pelengkap, terakhir simpan kode registrasi pemohon SKCK.

B. Proses mengecek dan memeriksa data pemohon SKCK *online*

- a. Pemohon membawa kode registrasi dan persyaratan SKCK ke kantor kepolisian yang telah dipilih pada website dan diserahkan kepada petugas layanan.
- b. Apabila pemohon belum memiliki rumus sidik jari, maka akan dilakukan pengambilan sidik jari oleh satuan Reskrim (*inafis*).
- c. Setelah data *online* dan berkas lampiran yang dipersyaratkan diterima oleh petugas, selanjutnya petugas akan melakukan pemeriksaan berkas secara teliti (data kirim, keaslian dan lainnya).
- d. Dilakukan penelitian kesesuaian/kecocokan dokumen persyaratan dan ada tidaknya catatan kepolisian pemohon.

- e. Bila berkas pemohon dinyatakan lengkap maka pemohon SKCK akan diproses dan bila hasil penelitian ternyata berkas belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- f. Bila ada hal-hal yang meragukan dalam hasil penelitian maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak *internal* dan *eksternal*.

C. Proses penerbitan SKCK *online*

- a. Bila tidak ditemukan hal-hal yang meragukan dan pemohon sudah melengkapi data pembuatan SKCK.
- b. Pengesahan/tandatangan oleh Kasatker Satintelkam Polres Ogan Ilir.
- c. Proses pencetakan SKCK hanya perlu waktu 5 menit.
- d. Pemohon membayar biaya penerbitan SKCK sebesar Rp.30.000 dan
- e. Form surat keterangan catatan kepolisian yang asli dapat langsung diberikan kepada pemohon.

**Tabel.1 Jumlah Pemohon SKCK *Online* Tahun 2017**

No.	Bulan	Tahun	Proses	
		2017	Terbit	Tidak Terbit
1.	Januari	680	672	8
2.	Februari	660	658	2
3.	Maret	644	638	6
4.	April	820	808	12
5.	Mei	513	513	0
6.	Juni	345	341	4
7.	Juli	795	778	17
8.	Agustus	1370	1325	45
9.	September	435	431	4
10.	Oktober	412	412	0

11.	November	473	462	11
12.	Desember	230	228	2
	<b>TOTAL</b>	<b>7.377</b>	<b>7266</b>	<b>111</b>

Sumber: Diolah penulis dari data pemohon SKCK Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017

Pada tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pemohon SKCK di tahun 2017 berjumlah 7.377 pemohon. Berdasarkan jumlah pemohon dalam setiap bulan terdapat jumlah tingkat tertinggi pemohon dan jumlah tingkat terendah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Resor Kabupaten Ogan Ilir. Dapat dilihat bahwa bulan Agustus merupakan bulan dengan tingkat tertinggi jumlah pemohon SKCK yakni berjumlah 1.370 pemohon, hal ini dikarenakan pada bulan Agustus tersebut bertepatan dengan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil dalam Kementerian Hukum dan Ham dan juga penerimaan calon siswa ikatan dinas dari pemerintah. Sebaliknya bulan Desember jumlah pemohon SKCK mengalami penurunan yakni berjumlah 230 pemohon. Hal ini mengingat bahwa bulan Desember merupakan bulan akhir, pemerintah sedikit melakukan pembukaan lowongan pekerjaan dan juga jumlah siswa yang akan melanjutkan sekolah pun sedikit.

Di dalam proses penerbitan surat keterangan catatan kepolisian *online* terdapat kendala yang menyebabkan data pemohon dapat terkirim (*send*) dan data pemohon tidak terkirim (*not send*) kepada petugas yang berada disentra layanan SKCK yakni jaringan koneksi internet. Di dalam tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa petugas hanya dapat menerbitkan dan memproses data yang masuk berjumlah 7.266 pemohon dari jumlah pemohon keseluruhan yakni berjumlah 7.377 pemohon. Masih terdapat 111 pemohon yang belum dilayani karena kebanyakan dari mereka mengeluhkan jaringan lambat dan masih tidak ada sinyal internet. Masyarakat yang data SKCK *Online* belum terkirim haruslah melakukan proses pemasukkan data secara manual dengan cara datang langsung ke sentra

layanan SKCK Kepolisian Resor Ogan Ilir. Kendala sinyal koneksi internet amat sangat menghambat layanan prima yang dilakukan oleh kesatuan Polres Ogan Ilir dalam proses pembuatan SKCK. Oleh karena itu, kedepannya pemerintah kabupaten harus cepat mencari solusi dari masalah jaringan koneksi internet dalam layanan publik ini seperti segera bekerjasama dengan penyedia layanan internet untuk dapat memasang tower internet di desa-desa, kelurahan dan kecamatan di Kabupaten Ogan Ilir dan juga memberikan fasilitas pendukung seperti penyediaan komputer di desa, kelurahan, kecamatan sehingga proses layanan publik yang cepat dan prima dapat dirasakan bagi semua masyarakat di Kabupaten Ogan Ilir.

Keberadaan Polres Ogan Ilir sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan administrasi terkhusus administrasi di dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Memberikan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah, akan tetapi hal inilah yang harus terus diupayakan oleh seluruh jajaran Polres Kabupaten Ogan Ilir dibantu oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir sehingga kenyamanan layanan kepada masyarakat (*good government*) dapat terus dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Ogan Ilir. Masyarakat sangatlah berharap agar Polres Ogan Ilir dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat mengingat bahwa layanan prima merupakan suatu keharusan yang harus dijalankan oleh Satuan Intelejen dan Keamanan Polres Ogan Ilir guna terwujudnya kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu diteliti lebih mendalam mengenai Layanan SKCK Online pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir. Oleh karena itu penulis meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah: “bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai bahan kajian bagi perkembangan Ilmu Adminitrasi Negara khususnya dalam studi Manajemen Sektor Publik, mengenai kualitas pelayanan pembuatan SKCK *online* pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam pembuatan SKCK *online* sehingga dapat menciptakan pelayanan dan kinerja yang lebih baik di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Barnawi & Arifin, M. 2015. *Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Gasperz. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Huta. 2017. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia*. Depok : Huta Publisher.
- Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Loh L. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Miles B, Matthew dan Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-Metode Baru*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Septi Winarsih, Atika. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Cawang.



Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Terjemahan Benyamin Molan.  
Yogyakarta : C.V Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Service :  
Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press, A  
Division of Macmillan Inc.

### **Sumber Internet :**

Mekanisme pembuatan SKCK. (Online).([www.tribatanewspemalang.com](http://www.tribatanewspemalang.com), diakses pada  
tanggal 16 April 2018 pukul 10.07 WIB).

Persyaratan SKCK Online 2017. ([www.polri.go.id](http://www.polri.go.id), diakses tanggal 16 April 2018 pukul  
11.13 WIB)

### **Peraturan-Peraturan :**

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang  
Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Surat Keputusan Kapolri Nomor Pol SKEP/816/IX/2003 Tanggal 17 September 2003  
Tentang Naskah Sementara Juklak (Petunjuk Pelaksanaan) Penerbitan Surat  
Keterangan Catatan Kepolisian di wilayah Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif  
Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara.