

Tesis Wika Ayu Wahyuni MAKP

by Wika Ayu Wahyuni MAKP

Submission date: 19-Apr-2024 02:00PM (UTC+0700)

Submission ID: 2354739408

File name: BAB_I_REVISII_k2-digabungkan.pdf (1.65M)

Word count: 14253

Character count: 96522

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepolisian Resor Kota Bandung (POLRESTA), terdiri dari 26 Polisi Sekitar (POLSEK) (Polsek cileunyi, polsek rancaekek, polsek majalaya, polsek cicalengka, polsek nagreg, polsek cimencyan, polsek bojong soang, polsek dayeuh kolot, polsek banjaran, polsek soreang, polsek margahayu, polsek katapang, polsek Baleendah, polsek pamengpeuk, polsek ciwidey, polsek pasir jambu, polsek solokan jeruk, polsek paseh, polsek cimaung, polsek pangalengan, polsek pacet, polsek cikancung, polsek ciparay, polsek ibun, polsek kertasari, polsek cangkuang).

Dengan adanya lembaga pemerintahan, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah yang wajib dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal akan membuat pemerintah berhasil melaksanakan tujuan yang mereka capai dan yang telah ditetapkan. Seiring berkembangnya aman pemerintah juga harus bisa menyesuaikan kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja yang baik dimulai dari kualitas sumber daya manusia di dalamnya. Pemerintah juga akan selalu berusaha untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang adil, efektif, dan profesional. Oleh karena itu untuk

memberikan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan sosok pelayan masyarakat yang mampu memberikan pelayanan yang prima.

⁸⁹ Pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan akan kurangnya pelayanan pemerintah karena adanya fasilitas yang kurang baik dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sangat memakan waktu. Dalam hal ini pemerintah harus bisa memperbaiki pelayanannya karena kepuasan masyarakat menjadi hal penting akan keberhasilan organisasi. ⁵ Penelitian ini berusaha untuk melihat kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kantor Kepolisian di Kabupaten Bandung.

⁴ Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 18 Tahun 2014, disebutkan bahwa pengertian SKCK Polri adalah sebagai berikut: "Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang selanjutnya disingkat SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut."

⁵ Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus dijalankan oleh suatu aparatur pemerintahan. Satuan Intelkam yang merupakan bagian dari Kepolisian Resor Kota Bandung ⁵ adalah lembaga pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk melamar pekerjaan, pindah tempat atau mengikuti tes. Baik tes CPNS, BUMN, PPPK ataupun tes militer lainnya. Apalagi di Indonesia, memiliki pekerjaan seperti PNS, BUMN, PPPK ataupun militer lainnya masih menjadi cukup banyak peminatnya. Pemohonnya dari mulai remaja sampai yang sudah dewasa.

Menurut suatu pendapat bahwa ²⁸ keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh factor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Mustanir, 2019).

Hasil survey awal ² Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Bandung, belum optimal. Hal ini terdiri dari :

1. Lambatnya pelayanan, estimasi waktu yang seharusnya selesai dalam 19 menit bisa menjadi beberapa jam bahkan bisa jadi hasilnya selesai keesokan harinya. Sedangkan, yang membuat SKCK tidak hanya dari sekitar seorang saja namun ada yang dari cileunyi, cicalengka, rancaekek dan sekitarnya yang cukup memakan waktu untuk perjalanan menuju soreang. Selain pengerjaan lambatnya pelayanan juga bisa terjadi dikarenakan gangguan signal yang terkadang hilang jaringan sehingga terganggunya proses pelayanan.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia, anggota yang mengurus SKCK hanya 5 (lima) orang sedangkan pemohon cukup banyak. Apalagi jika sedang ada beberapa penerimaan pekerjaan yang diharuskan melampirkan SKCK.

Adapun SKCK *delivery* yang seharusnya memudahkan pemohon untuk merasa lebih efektif dan efisien tetap akan lama karena para SDM yang mengerjakan SKCK di tempat merangkap juga mengerjakan SKCK *delivery*.

3. Prosedure pelayanan berbelit, tidak sedikit pemohon yang merasa prosedurenya cukup berbelit dikarenakan sesudah kita dapat masuk dan mengisi formulir, jika kita tidak mempunyai *m-banking* kita diharuskan membayar ke sebrangnya jadi kembali mengantri untuk membayar lalu kembali lagi ke kantor untuk melanjutkan proses administrasi. Sehingga waktu yang dibutuhkan lebih lama dari target yang tertulis dalam SOP.
4. Fasilitas yang kurang memadai, fasilitas yang di dalam kantor cukup nyaman namun jika sedang banyaknya pemohon seringkali pemohon menunggu di luar atau di dalam namun sambil berdiri dikarenakan kurangnya kursi, dan saat pengisian formulirnya pun seringkali pemohon bisa menulis dimana saja dikarenakan kurangnya meja untuk pemohon menulis.

³⁹ Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang ² bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).

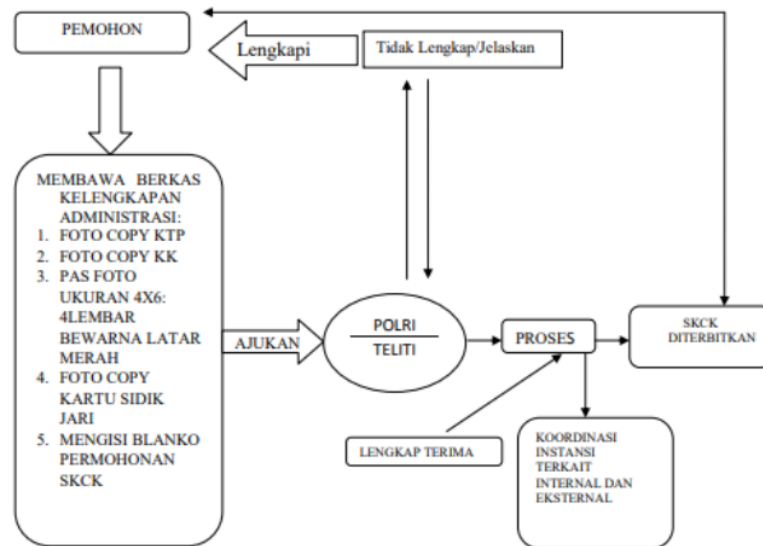
Sesuai dengan fungsi kepolisian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur bahwa fungsi kepolisian adalah melayani, menegakkan hukum, dan

melindungi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, polisi tentunya harus selalu siap memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Salah satu unit pengabdian kepada masyarakat adalah pembuatan SKCK.

SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada pemohon/anggota masyarakat sebagai jawaban atas permohonan atau kebutuhan yang bersangkutan karena syarat-syarat yang dipersyaratkan, berdasarkan hasil dari pencarian data biologis dan catatan polisi yang tersedia tentang orang tersebut. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Pentingnya jasa pembuatan SKCK ini adalah kasusnya yang masih banyak tindak pidana yang dilakukan oleh masyarakat seperti pencurian dapat mengikis. Fungsi catatan kriminal adalah sebagai alat bukti masyarakat. Apakah mereka terlibat dalam kasus kriminal dan memiliki sertifikat catatan kriminal? Kepolisian menjadi syarat utama untuk melamar pekerjaan. Kepolisian harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan maksimal untuk mencapai kepuasan masyarakat. SKCK adalah sertifikat yang paling dibutuhkan masyarakat.

Adapun mekanisme pelayanan pembuatan SKCK yang harus dilalui oleh pemohon dalam standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan PERKAP Nomor 18 Tahun 2014 yaitu:



Gambar 1. 1 Alur Pengajuan SKCK

Alur mengajukan SKCK yang dilakukan melalui loket dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke loket dengan membawa seluruh persyaratan.
2. Petugas meninjau permohonan dan memberikan formulir pendaftaran SKCK untuk diisi secara menyeluruh.
3. Pemohon mengisi formulir permohonan dan diambil sidik jarinya, kemudian akan diberikan formulir pernyataan kosong dan salinan sidik jari.
4. Memberikannya kepada pemberi layanan agar permohonan dapat diajukan
5. Menyerahkan SKCK di loket kepada pemohon

Selain mengajukan SKCK secara luring, masyarakat juga bisa mengajukan SKCK melalui web SKCK *delivery*. Masyarakat dapat dengan mudah mengajukan

SKCK pada aplikasi tersebut. Setelah mengisi seluruh data yang diminta di dalam aplikasi, masyarakat dapat membayar pengajuan SKCK secara langsung sesuai dengan metode pembayaran yang telah disediakan. Kemudian nantinya masyarakat akan mendapatkan balasan berupa email sebagai bukti telah melakukan pembayaran. Masyarakat dapat membawa bukti tersebut ke kantor kepolisian terdekat lalu tinggal mengantri saja dan akses pelayanan juga akan lebih cepat karena petugas hanya *print out* data yang sudah di input pada aplikasi terkait.

Namun kenyataannya, setelah peluncuran layanan online ini, ⁸⁸ masih banyak masyarakat yang masih belum tahu cara menggunakan aplikasi ini terutama dalam hal mengajukan SKCK. Karena kurangnya pemahaman mereka dan takut jika pendaftaran yang dilakukan terlalu berbelit-belit. ⁸ Masyarakat juga sering mengalami respon lambat saat mendaftar, menyebabkan masyarakat kehilangan kesabaran dan memilih mendaftar secara manual. Oleh karena itu, hal ini mendorong masyarakat untuk ⁸ mengantri dan lebih memilih mendaftarkan SKCK secara manual daripada melakukan pendaftaran secara daring.

Disisi lain ⁸ pengaruh globalisasi, akan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju menciptakan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan semakin banyak disediakan oleh lembaga pemerintah. Namun syaratnya. ⁸ Penyelenggaraan pelayanan publik masih berhadapan dengan sistem pemerintahan masih belum efektif dan efisien. ²⁴ Syarat obyektif bagi terselenggaranya pelayanan publik masih menghadapi sistem pemerintahan yang belum efisien dan efektif. Sumber daya manusia untuk peralatan belum memiliki kualitas yang memadai.

Hal ini terlihat jelas melalui banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat secara langsung atau melalui media, seperti rumit, ketidakpastian waktu, biaya tambahan, persyaratan tidak jelas, sikap agen yang buruk, daya tanggap, dan lain-lain, yang memberikan citra buruk kepada pemerintah.

Ada juga bukti bahwa masyarakat frustrasi dengan pelayanan yang buruk. Masyarakat mengungkapkannya dalam pengaduan masyarakat melalui Ombudsman. Pada tahun 2017, Indonesia masih menduduki peringkat pertama Pelayanan publik. Atas dasar itu, pemerintah berupaya untuk memperbaikinya. Berupa pelayanan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sesuai dengan ketentuan umum dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Strategis yaitu dengan cara mengambil langkah-langkah yang berisi instruksi untuk mencapai hal visi dan Misi yang sudah ditentukan.

Bahkan permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan buruk juga kerap kali terjadi pada lembaga pemerintahan lainnya. Diketahui pola banyak sekali Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dan tidak menerapkan sistem senyum, sapa, dan ramah. Diketahui pula pada beberapa kantor kepolisian masih banyak pelayanan yang memberikan pelayanan buruk kepada masyarakat. Masih banyak pelayanan publik yang menganggap dirinya berada diatas masyarakat yang membuat mereka meremehkan kehadiran masyarakat dalam meminta bantuan pembuatan surat menyurat terutama dalam SKCK.

Pemerintah harus bergerak dengan tegas dalam mengatur hal ini. Banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena petugas pelayanan memiliki etika yang rendah. Banyak sekali ASN maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak menaati etika pekerjaan mereka sehingga membuat mereka di cap tidak profesional. Bahkan juga tidak ada tindak lanjut dari instansi terkait dalam memperbaiki hal ini. Kehadiran evaluasi yang sering dilakukan oleh instansi selama tiga bulan sekali sepertinya juga tidak membawa efek jera kepada pelayan publik karena mereka memang tidak bisa menaati seluruh peraturan yang berlaku pada instansinya.

Instansi harus menjadikan kualitas pelayanan menjadi hal terpenting diatas segalanya. Dengan menyediakan kualitas yang baik maka para pelayan sudah mampu satu langkah dalam menerapkan pelayanan yang prima. Pelayanan publik yang prima menunjukkan adanya kepuasan pelanggan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Jika hal ini diterapkan maka pemerintah juga selangkah lebih maju ³⁷ dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang selalu ada untuk masyarakatnya. Masyarakat yang puas akan pelayanan pemerintah akan membuat masyarakat lebih mempercayai pemerintah sepenuhnya.

Buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan penyedia SKCK menjadi pembahasan utama pada penelitian ini. Permasalahan ini membuat peneliti mengambil kualitas fenomena pelayanan dalam melihat pelayanan yang disediakan oleh Polresta Bandung kepada masyarakat. Banyak ditemukan keluhan yang mengatakan jika masih banyak sekali pelayan yang berlaku tidak ramah kepada masyarakat. ⁷ Berdasarkan konteks permasalahan diatas pula, peneliti ¹⁰ tertarik untuk mengambil judul yaitu “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan

Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Bandung”
 Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di
 Kabupaten Bandung.

35

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung ?
2. Faktor – Faktor apa saja yang menghambat kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dapat berjalan dengan optimal di POLRESTA Bandung ?
3. Apakah kualitas pelayanan public dapat diverifikasi dengan memperhatikan indikator *Tangible* (berwujud), *Realiability* (kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sudah efektif ?

40

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung

2. Untuk mengetahui dan menganalisis ⁴ Faktor apa saja yang menghambat kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung dapat berjalan dengan optimal
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan public dapat diverifikasi dengan memperhatikan indikator *Tangible* (wujud fisik tampak), *Realiability* (Kemampuan dan kehandalan), *Responsiveness* (kesanggupan dan keinginan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (ikut merasakan) ²⁹ indikator *Tangible* (berwujud), *Realiability* (kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sudah efektif.

⁷ 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan secara khusus terkait kajian dengan ilmu kualitas pelayanan ²¹ publik
2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pemikiran agar menjadi masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan tentang ² kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Kepolisian Resor Kota Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini membahas hasil penelitian yang diperoleh melalui studi lapangan, observasi, dan wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian, dengan dua kelompok informan utama, yakni anggota pelaksana dan pemohon SKCK. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota Bandung

Polres Bandung resmi naik tipe menjadi Kepolisian Resor Kota (Polresta). Peresmian dan pengukuhan Polresta Bandung dilakukan oleh Kapolda Jabar Irfan Pol Rudy Sufahriadi. Peningkatan tipe Polres menjadi Polresta Bandung ini berdasarkan Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: B/849/M.KT.01/2019 tanggal 18 September 2019 perihal Peningkatan Tipe dan Pembentukan Polres. Kenaikan status ini dilatarbelakangi oleh dinamika keamanan, luas wilayah, dan jumlah penduduk di Kabupaten Bandung yang terus meningkat. Atas kenaikan tipe tersebut kepemimpinan Kapolresta pun berubah semula dari Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) menjadi Komisaris Besar Polisi (Kombes). Polres Kota Bandung berdiri pada 2003 yang merupakan pemisahan dari Polres Cimahi dengan 22 kepolisian

sektor (polsek). Saat ini pada 2019 meningkat menjadi Polresta Bandung dengan jumlah polsek 26 unit personel 1.765 orang, jumlah penduduk 3.374.316 orang. Jadi, police ratio B1:1.911. Sehingga diperlukan pembentukan Polresta Bandung guna mewujudkan pelayanan Polri yang optimal kepada seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Bandung. Wilayah hukum Polresta Bandung terdiri dari 26 Polisi Sekitar (POLSEK) (Polsek cileunyi, polsek rancaekek, polsek majalaya, polsek cicalengka, polsek nagreg, polsek cimencyan, polsek bojong soang, polsek dayeuh kolot, polsek banjaran, polsek soreang, polsek margahayu, polsek katapang, polsek Baleendah, polsek pamengpeuk, polsek ciwidey, polsek pasir jambu, polsek solokan jeruk, polsek paseh, polsek cimaung, polsek pangalengan, polsek pacet, polsek cikancung, polsek ciparay, polsek ibun, polsek kertasari, polsek cangkuang).

Adapun wilayah hukum POLRESTA Bandung terdiri dari :

1. Polsek Cimencyan : Kec. Cimencyan
2. Polsek Pangalengan : Kec. Pangalengan
3. Polsek Cicalengka : Kec. Cicalengka
4. Polsek Cikancung : Kec. Cikancung
5. Polsek Banjaran : Kec. Banjaran
6. Polsek Nagreg : Kec. Nagreg
7. Polsek Baleendah : Kec. Baleendah
8. Polsek Solokanjeruk : Kec. Solokanjeruk
9. Polsek Cimaung : Kec. Cimaung

10. Polsek Katapang : Kec. Katapang
11. Polsek Cangkung : Kec. Cangkung
12. Polsek Ibum : Kec. Ibum
13. Polsek Rancaekek : Kec. Rancaekek
14. Polsek Ciparay : Kec. Ciparay
15. Polsek Margahayu : Kec. Margahayu
16. Polsek Majalaya : Kec. Majalaya
17. Polsek Pacet : Kec. Pacet
18. Polsek Pasirjambu : Kec. Pasirjambu
19. Polsek Paseh : Kec. Paseh
20. Polsek Bojongsoang : Kec. Bojongsoang
21. Polsek Kertasari : Kec. Kertasari
22. Polsek Dayeuhkolot : Kec. Dayeuhkolot
23. Polsek Ciwidey : Kec. Rancabali dan Kec. Ciwidey
24. Polsek Soreang : Kec. Kutawaringin dan Kec. Soreang
25. Polsek Pameungpeuk : Kec. Arjasari dan Kec. Pameungpeuk
26. Polsek Cileunyi : Kec. Cileunyi dan Kec. Cilengkrang

4.1.2 VISI MISI DAN MOTTO PELAYANAN POLRESTA BANDUNG

Visi :

Terwujudnya poster Polri (petugas pelayanan SKCK) yang prediktif
responsibilitas dan transparansi berkeadilan

71

Misi :

- 1) meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui penerbitan SKCK secara cepat dan tepat
- 2) Terlaksananya pengawasan terhadap para pelaku tindak pidana pada saat penerbitan SKCK dari Sat Intelkam Polresta Bandung
- 3) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma norma dan nilai nilai yang berlaku dalam wilayah hukum Polresta Bandung
- 4) Meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dengan dukungan sarana dan prasarana yang cukup agar ada ke kesinambungan antara tugas dan tanggung jawab

4.1.3 Gambaran Umum SKCK

1 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)

SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Tata cara mendapatkan SKCK

Membuat SKCK Baru

1. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
2. Membawa fotocopy KTP/SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.

3. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.

4. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.

5. Membawa Pas Foto terbaru dan berwarna ukuran 4×6 sebanyak 6 lembar.

6. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.

7. Pengambilan Sidik Jari oleh petugas.

Memperpanjang masa berlaku SKCK

1. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun)

2. Membawa fotocopy KTP/SIM.

3. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.

4. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.

5. Membawa Pas Foto terbaru yang berwarna ukuran 4×6 sebanyak 3 lembar.

6. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor Polisi.

Catatan :

1. Polsek tidak menerbitkan SKCK untuk keperluan :

- Melamar / melengkapi administrasi PNS / CPNS.
- Pembuatan visa / keperluan lain yang bersifat antar-negara.

2. Polsek/Polres penerbit SKCK harus sesuai dengan alamat KTP/SIM pemohon.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini memaparkan analisis mengenai kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Fokus penelitian mencakup dinamika interaksi, hambatan, dan potensi peningkatan layanan yang diidentifikasi dari perspektif anggota pelaksana dan pemohon SKCK. Analisis ini membahas berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, mulai dari prosedur administratif hingga interaksi interpersonal antara penyedia layanan dan penerima layanan.

95 4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung

4.2.1.1 Tangible

Hasil wawancara pada pertanyaan mengenai bagaimana 12 penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan Kenyamanan tempat melakukan pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Indah menjawab seperti berikut:

"Sudah ramah, dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP"

Pemohon SKCK memberikan penilaian positif terhadap penampilan petugas/aparatur, menyatakan bahwa mereka sudah ramah dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Jawaban ini mencerminkan pengalaman dan persepsi pemohon SKCK terhadap penampilan petugas/aparatur. Penilaian positif terhadap sikap ramah dan pemberian arahan

sesuai SOP menunjukkan bahwa petugas dianggap profesional dalam memberikan pelayanan. Keberadaan SOP yang diikuti dengan baik dapat meningkatkan kenyamanan pemohon, ⁸⁶ karena mereka tahu apa yang diharapkan dan dapat mengikuti prosedur dengan lancar.

Penekanan pada ramah dan arahan sesuai SOP juga mencerminkan pentingnya tidak hanya memiliki pengetahuan teknis tetapi juga kemampuan interpersonal yang baik dalam pelayanan publik. Sebuah sikap ramah dan pemahaman terhadap prosedur dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih positif dan membantu pemohon merasa didukung selama prosesnya. Evaluasi terus-menerus terhadap penampilan petugas dan penerapan perbaikan jika diperlukan ²¹ adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah merasa mudah dalam proses pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Fajar menjawab seperti berikut:

"Mudah hanya kendalanya mengantri saja"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa proses pelayanan terasa mudah, dengan kendala utama hanya pada antrian. Jawaban ini menunjukkan bahwa pemohon SKCK memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dalam proses pelayanan. Mereka merasa bahwa keseluruhan proses memberikan kenyamanan, namun, kendala utama yang diidentifikasi adalah masalah antrian. Faktor antrian seringkali menjadi masalah umum di berbagai layanan publik, dan kesadaran tentang masalah ini dapat menjadi dasar untuk upaya perbaikan.

²¹ Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk mencari solusi guna mengurangi waktu tunggu pemohon, seperti meningkatkan efisiensi sistem antrian atau mempertimbangkan opsi pelayanan berbasis janji temu. Evaluasi terhadap pengalaman pemohon, termasuk identifikasi kendala seperti antrian, dapat membantu penyedia layanan untuk memahami area-area yang perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pemohon dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah petugas / aparaturnya sudah disiplin dalam melakukan pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Fani menjawab seperti berikut:

"sudah, karena pelayanannya dibuka tepat jam 08.00"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa petugas atau aparaturnya dalam pelayanan sudah disiplin. Jawaban ini mengindikasikan bahwa pemohon SKCK memberikan penilaian positif terhadap disiplin petugas atau aparaturnya dalam memberikan pelayanan. Disiplin petugas adalah faktor penting dalam memastikan kualitas pelayanan dan pengalaman positif bagi pemohon. Petugas yang disiplin cenderung menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur dan SOP (Standar Operasional Prosedur), yang dapat berkontribusi pada efisiensi dan konsistensi pelayanan.

Ketidaksiplinan petugas dapat menjadi sumber ketidakpuasan pemohon, mengganggu proses pelayanan, dan bahkan dapat merugikan reputasi lembaga. Oleh karena itu, penilaian positif mengenai disiplin petugas merupakan hal yang baik dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan. Upaya untuk mempertahankan

dan meningkatkan tingkat disiplin petugas melalui pelatihan, pengawasan internal, dan perencanaan sumber daya manusia yang baik dapat menjadi strategi yang diterapkan oleh lembaga pelayanan publik.

Kemudian pada pertanyaan adakah Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Bapak Samsudin menjawab seperti berikut:

"Ada, adanya CKCK Deelivery /SKCK online dapat memudahkan pemohon karena tidak usah dating ke tempat"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa ada kemudahan akses melalui SKCK Delivery/SKCK online, yang dapat memudahkan pemohon karena tidak perlu datang ke tempat. Jawaban ini menyoroti pentingnya kemudahan akses dalam pelayanan publik. Adanya opsi SKCK Delivery atau SKCK online memberikan alternatif yang memudahkan pemohon, terutama dalam mengatasi kendala waktu dan jarak. Pemohon tidak perlu menghadiri kantor secara fisik, yang dapat menghemat waktu dan tenaga.

Penggunaan teknologi, seperti layanan online, dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, perlu dipastikan bahwa platform online tersebut mudah diakses, aman, dan memberikan petunjuk yang jelas kepada pemohon. Evaluasi terus-menerus terhadap ketersediaan dan keandalan layanan online juga penting untuk memastikan bahwa kemudahan akses yang dijanjikan dapat terus diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah ada Penggunaan alat bantu dalam pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Indra menjawab seperti berikut:

"ada, adanya computer printer dan lain lain saja, sisanya saya tidak menggunakan alat bantu yang lainnya"

Pemohon SKCK menyatakan ada keterlibatan alat bantu tertentu. Meskipun demikian, penting untuk memahami bahwa dalam konteks pelayanan publik, penggunaan alat bantu dapat mencakup berbagai hal, seperti sistem informasi, perangkat lunak aplikasi, atau peralatan teknologi lainnya.

Proses pelayanan saat ini melibatkan teknologi tertentu atau peralatan khusus. Evaluasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa keputusan ini sejalan dengan kebutuhan pelayanan dan dapat memberikan manfaat, seperti peningkatan efisiensi, akurasi, atau kenyamanan bagi pemohon. Selain itu, penggunaan alat bantu perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan petugas, serta memastikan bahwa pemohon tetap dapat mengakses pelayanan tanpa hambatan yang signifikan. Evaluasi secara berkala tentang potensi penggunaan teknologi atau alat bantu baru juga dapat menjadi bagian dari upaya perbaikan terus-menerus dalam pelayanan publik.

4.2.1.2 Reability

Berikutnya pada pertanyaan mengenai bagaimana kecermatan petugas dalam melayani pemohon dengan Indah menjawab seperti berikut:

"Petugas sudah informatif, namun saat banyak orang susah bicara dengan petugas. Tadi juga saya nanya dijawab tapi da ga di jawabnya"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa petugas sudah informatif, namun saat banyak orang susah bicara dengan petugas. Jawaban ini menunjukkan bahwa dalam hal kecermatan, petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung dianggap sudah informatif. Informatif di sini bisa diartikan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas dan memadai kepada pemohon SKCK. Hal ini positif karena kejelasan informasi dapat membantu pemohon memahami proses dan persyaratan yang diperlukan.

Namun, ada catatan bahwa saat banyak orang, pemohon kesulitan berbicara dengan petugas. Ini bisa menjadi sinyal bahwa ada tantangan dalam mengelola volume pemohon yang tinggi. Pada situasi seperti ini, mungkin perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dalam komunikasi antara petugas dan pemohon. Langkah-langkah seperti peningkatan pelatihan komunikasi, pemanfaatan alat bantu seperti antrian atau sistem reservasi, dan peningkatan jumlah petugas mungkin perlu dipertimbangkan.

Pentingnya kecermatan petugas dalam komunikasi tidak hanya memberikan informasi yang benar tetapi juga memastikan bahwa setiap pemohon dapat dengan mudah dan efektif berinteraksi dengan petugas. Perbaikan dalam hal ini dapat meningkatkan pengalaman pemohon dan mengurangi potensi kesalahan atau ketidakjelasan dalam proses pelayanan.

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah petugas sudah memiliki standar pelayanan yang jelas pada pemohon SKCK yang bernama Indah menjawab seperti berikut:

"Cukup jelas, namun beberapa orang tidak mengetahui pembayaran saat sidik jari dan membayar di BRI link yang di pengumuman bayar 30.000 menjadi 35.000"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa standar pelayanan sudah cukup jelas, namun beberapa orang tidak mengetahui pembayaran saat sidik jari dan membayar di BRI link yang di pengumuman bayar 30.000 menjadi 35.000. Jawaban ⁴ ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah memiliki standar pelayanan yang cukup jelas. Kejelasan dalam standar pelayanan merupakan aspek positif karena dapat memberikan panduan yang konsisten kepada petugas dalam memberikan pelayanan.

Namun, ada catatan bahwa masih ada beberapa orang yang tidak mengetahui jika ada perubahan biaya jika menggunakan BRI-Link. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara petugas dan pemohon. Mungkin diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa informasi tentang perubahan biaya atau kebijakan lainnya disampaikan secara efektif kepada semua pemohon. Pembaruan secara berkala dan melibatkan saluran komunikasi yang lebih luas, seperti situs web resmi atau media sosial, dapat membantu memastikan bahwa pemohon selalu mendapatkan informasi terkini.

Selain itu, responsif terhadap perubahan biaya adalah penting untuk meminimalkan ketidaknyamanan dan kebingungan pemohon. Proses pengumuman

dan pembaruan tarif harus dilakukan secara transparan dan mudah diakses agar pemohon dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum mengakses layanan. Kesimpulannya, sementara standar pelayanan yang jelas adalah hal positif, penting untuk terus memperbaiki mekanisme komunikasi agar seluruh pemohon dapat menerima informasi dengan baik, menghindari kebingungan, dan meningkatkan kepuasan pemohon terhadap pelayanan.

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah ¹⁷ kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah baik dengan pemohon SKCK yang bernama Fani menjawab seperti berikut:

"Sudah baik"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa ⁵³ keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik. Jawaban ini menyoroti bahwa ⁶⁴ petugas atau aparatur yang terlibat dalam proses pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu. Keahlian dalam hal ini mencakup pemahaman mendalam tentang cara menggunakan dan mengoperasikan perangkat atau teknologi yang terlibat dalam pelayanan.

Keahlian petugas sangat penting untuk memastikan bahwa alat bantu yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal, menghindari kemungkinan kesalahan atau hambatan teknis yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan memiliki keahlian yang baik, petugas dapat merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pemohon dan memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar.

Dalam konteks teknologi, keahlian petugas juga mencakup kemampuan untuk menanggapi masalah teknis yang mungkin muncul selama proses pelayanan. Pemahaman yang baik tentang sistem dan perangkat lunak yang digunakan dapat membantu petugas dalam memberikan solusi atau pemecahan masalah dengan efektif.

Keberhasilan dalam aspek ini dapat diartikan sebagai indikator bahwa petugas ¹⁹ memiliki kompetensi yang cukup untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Upaya terus-menerus dalam meningkatkan keahlian petugas, termasuk melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi, dapat menjadi investasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan.

4.2.1.3 Responsivness

pada pertanyaan mengenai bagaimana ⁴⁵ keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Fajar menjawab seperti berikut:

"Sudah baik"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa ⁵³ keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik. Jawaban ini menyoroti bahwa ⁶⁴ petugas atau aparatur yang terlibat dalam proses pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu. Keahlian dalam hal ini mencakup pemahaman mendalam tentang cara menggunakan dan mengoperasikan perangkat atau teknologi yang terlibat dalam pelayanan. Keahlian petugas sangat penting

untuk memastikan bahwa alat bantu yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal, menghindari kemungkinan kesalahan atau hambatan teknis yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan memiliki keahlian yang baik, petugas dapat merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pemohon dan memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar.

Dalam konteks teknologi, keahlian petugas juga mencakup kemampuan untuk menanggapi masalah teknis yang mungkin muncul selama proses pelayanan. Pemahaman yang baik tentang sistem dan perangkat lunak yang digunakan dapat membantu petugas dalam memberikan solusi atau pemecahan masalah dengan efektif. Keberhasilan dalam aspek ini dapat diartikan sebagai indikator bahwa petugas ¹⁹ memiliki kompetensi yang cukup untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Upaya terus-menerus dalam meningkatkan keahlian petugas, termasuk melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi, dapat menjadi investasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan.

Berikutnya pada pertanyaan mengenai apakah petugas sudah cukup merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan pemohon SKCK yang bernama Fani menjawab seperti berikut:

"Merespon, namun saat sedang penuh petugas cukup sibuk"

Pemohon SKCK menyatakan bahwa petugas sudah merespon, namun saat sedang penuh, petugas cukup sibuk. Jawaban ini menunjukkan bahwa, secara umum, petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah memberikan respons terhadap ⁷⁶ setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan

pelayanan. Responsif dalam konteks ini mencakup kemampuan petugas untuk merespon pertanyaan, kebutuhan, atau permintaan pemohon dengan cepat.

Namun, disebutkan juga bahwa saat penuh, petugas bisa menjadi cukup sibuk. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat situasi di mana kapasitas pelayanan mungkin mencapai batasnya, dan ini dapat memengaruhi respons petugas. Situasi kepadatan pelayanan dapat timbul pada waktu-waktu tertentu atau dalam kondisi tertentu, seperti pada hari-hari dengan volume pemohon yang tinggi.

Penting untuk dicatat bahwa respons petugas terhadap pemohon adalah faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Keterbatasan dalam respons dapat menciptakan pengalaman yang kurang nyaman bagi pemohon. Oleh karena itu, manajemen kapasitas dan ketersediaan sumber daya perlu diperhatikan untuk meningkatkan responsivitas dalam situasi sibuk.

Solusi untuk meningkatkan responsivitas dapat melibatkan peningkatan dalam manajemen antrian, peningkatan jumlah petugas saat dibutuhkan, atau pengoptimalan proses pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pemohon. Evaluasi terus-menerus terhadap faktor-faktor ini dapat membantu dalam menciptakan lingkungan di mana petugas dapat memberikan respons yang baik, bahkan dalam situasi padat.

4.2.1.4 Assurance

pada pertanyaan mengenai apakah ⁵⁸petugas / aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan dengan waktu yang tepat dengan pemohon SKCK yang bernama Fajar menjawab seperti berikut:

"Sudah, namun jika mengantri bisa menjadi di ambil hari selanjutnya."

Pemohon SKCK menyatakan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, namun jika mengantri bisa menjadi diambil hari selanjutnya. Jawaban ini menunjukkan bahwa secara umum, petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, yang merupakan indikator positif dari segi efisiensi dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

Namun, pernyataan bahwa pelayanan bisa diambil hari selanjutnya jika ada antrian memberikan wawasan penting terkait dengan waktu tunggu pemohon. Meskipun petugas memberikan pelayanan dengan efisien, adanya antrian dapat memperpanjang waktu tunggu pemohon. Ini dapat menjadi indikasi bahwa kapasitas pelayanan mungkin terbatas pada waktu-waktu tertentu, atau bahwa proses pelayanan memerlukan perubahan untuk mengurangi waktu tunggu.

Penting untuk mengevaluasi dan mengelola waktu tunggu agar tetap dalam batas yang dapat diterima. Solusi mungkin melibatkan peningkatan dalam manajemen antrian, penyesuaian jam operasional, atau peningkatan kapasitas pelayanan untuk mengatasi lonjakan pemohon. Efisiensi dalam pelayanan menciptakan pengalaman positif bagi pemohon, dan evaluasi terus-menerus

terhadap kinerja petugas dan waktu tunggu dapat membantu meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah ⁹⁴ semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dengan pemohon SKCK yang bernama Indah menjawab seperti berikut:

"Direpon jika sedang tidak penuh."

Pemohon SKCK menyatakan bahwa keluhan pelanggan akan direspon jika petugas tidak sedang penuh. Jawaban ini memberikan gambaran tentang bagaimana keluhan pelanggan dikelola oleh petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Pernyataan bahwa keluhan direspon jika petugas tidak sedang penuh menunjukkan bahwa ada upaya untuk menanggapi keluhan pelanggan.

Namun, mungkin ada pertimbangan lebih lanjut terkait dengan bagaimana keluhan diterima dan diproses. Penting untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya direspon ketika petugas memiliki waktu luang, tetapi juga ada sistem yang mengelola keluhan secara efektif dan menyeluruh, bahkan ketika pelayanan sedang sibuk.

Penting untuk menetapkan mekanisme komunikasi yang efisien untuk melaporkan dan menanggapi keluhan pelanggan. Ini dapat melibatkan penggunaan formulir keluhan atau sistem pelacakan keluhan untuk memastikan bahwa setiap keluhan diidentifikasi, dicatat, dan mendapatkan tanggapan yang memadai. Manajemen yang efektif terhadap keluhan pelanggan dapat membantu

meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara instansi pelayanan dan masyarakat.

Pada hasil wawancara bersama informan lainnya yaitu anggota pelaksana, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/ Ibu sudah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan , jaminan biaya dalam pelayanan , jaminan legalitas dalam pelayanan ,jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kepada anggota pelaksana pelayanan skck yang bernama Bapak Herdi menjawab seperti berikut:

"Ya sudah, itu sudah dijelaskan dalam standar pelayanan yang sudah saya jelaskan juga dalam point no 3 diatas.

Jaminan tepat waktu dari kami adalah 19 menit untuk pembuatan skck baru, 12 menit untuk pembuatan skck perpanjangan.

Jaminan biaya dalam pelayanan sudah tertuang dalam PP No 76 tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bahwa PNBPN³⁰ pembuatan SKCK¹⁰⁰ adalah senilai Rp. 30.000,-

Jaminan legalitas dalam pelayanan sudah kami lampirkan juga dalam standar pelayanan, mengenai produk pelayanan berupa Dokumen SKCK, dituang dalam satu lembar blangko yang telah dibuat oleh Negara sendiri, dengan ciri ciri khusus yang susah untuk ditiru atau dibuat oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, dan dalam dokumen SKCK pun telah dibubuhkan cap asli dari pihak kepolisian terkait.

Untuk Jaminan tepat waktu dalam pembuatan / pengerjaan Berkas SKCK lebih kurang selama 19 menit namun apabila situasi dan kondisi tidak mendukung seperti adanya pemohon yang banyak misalnya untuk persyaratan PPPK, CPNS, BUMN dan TNI POLRI biasanya dibatasi kuota 150 pemohon per hari dan pengerjaan selama 2 hari (1 hari pengumpulan berkas dan 1 hari pengambilan berkas)

Untuk Jaminan biaya dalam pelayanan, sudah ditetapkan ²⁰ Tarif penerbitan SKCK merupakan salah satu jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (“PNBP”) yang berlaku pada Polri. Pada dasarnya, besaran tarif penerbitan SKCK diatur dalam Lampiran PP 76/2020, yaitu sebesar Rp. 30.000,- biaya tersebut sudah dipastikan berkas SKCK dapat selesai walaupun waktu pengerjaan tidak menentu apabila pemohon sedang banyak.

Untuk Jaminan legalitas dalam pelayanan SKCK dapat dipastikan keabsahannya karena bisa digunakan untuk persyaratan melamar pekerjaan BUMN, PNS dsb.

Untuk Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sudah dapat dipastikan biaya PNBP untuk berkas SKCK sudah sesuai namun apabila pembayaran dilaksanakan melalui BRI Link ada penambahan biaya sebesar Rp. 5.000,- yang mana beberapa pemohon tidak mengetahui hal tersebut.”

Anggota pelaksana memberikan penjelasan mengenai jaminan dalam pelayanan SKCK. Jaminan tepat waktu dijelaskan dengan waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru dan perpanjangan. Jaminan biaya dibahas dengan merujuk pada PP No 76 tahun 2020, yang menetapkan bahwa PNBP pembuatan SKCK adalah senilai Rp. 30.000,-. Jaminan legalitas disebutkan melalui ciri khusus pada

dokumen SKCK dan cap asli kepolisian. Jaminan kepastian biaya dibahas, tetapi ada tambahan biaya jika pembayaran dilakukan melalui BRI Link, yang beberapa pemohon tidak mengetahuinya.

1. Jaminan Tepat Waktu:

Anggota pelaksana memberikan waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru (19 menit) dan perpanjangan (12 menit). Hal ini penting untuk memberikan kejelasan kepada pemohon mengenai waktu yang dibutuhkan.

2. Jaminan Biaya:

Merujuk pada PP No 76 tahun 2020 memberikan dasar hukum terkait biaya pembuatan SKCK (Rp. 30.000,-). Hal ini memberikan kejelasan mengenai biaya yang dikenakan kepada pemohon.

3. Jaminan Legalitas:

Penekanan pada ciri khusus pada dokumen SKCK dan cap asli kepolisian menunjukkan upaya untuk memberikan bukti legalitas yang kuat. Ini penting untuk memastikan keaslian dokumen.

4. Jaminan Kepastian Biaya:

Meskipun biaya PNBP untuk SKCK sudah jelas (Rp. 30.000,-), ada tambahan biaya jika pembayaran dilakukan melalui BRI Link. Informasi ini perlu disosialisasikan dengan lebih baik agar pemohon tidak kebingungan atau merasa terkecoh.

Penting untuk terus meningkatkan komunikasi kepada pemohon, termasuk informasi terkait biaya tambahan yang mungkin timbul selama proses pelayanan. Transparansi ini dapat meningkatkan kepuasan pemohon dan menghindari kebingungan di kemudian hari.

4.2.1.5 Emphaty

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah bapak/ibu sudah mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan daripada kepentingan pribadi saat jam kerja? Anggota pelaksana pelayanan skck menjawab seperti berikut:

"Ya sudah, kami sangat menjunjung tinggi kepentingan pemohon karena itu sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK, kami akan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu masyarakat dengan menerbitkan SKCK pada hari yang sama dan waktu yang sesuai dengan standar pelayanan yang kami buat.

Selama jam kerja Petugas SKCK selalu mengupayakan untuk mengutamakan / mendahulukan pemohon daripada kepentingan pribadi, disamping hal tersebut apabila pemohon melebihi jumlah seperti hari hari biasa, petugas SKCK akan melakukan pengerjaan Berkas melebihi / diluar jam kerja."

Anggota pelaksana memberikan penjelasan bahwa mereka sangat menjunjung tinggi kepentingan pemohon, dan berkomitmen untuk membantu masyarakat dengan menerbitkan SKCK pada hari yang sama dan waktu yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibuat. Selama jam kerja, petugas SKCK berusaha

untuk mengutamakan pemohon daripada kepentingan pribadi. Jika jumlah pemohon melebihi kapasitas pada hari-hari biasa, petugas SKCK bersedia melakukan pengerjaan berkas di luar jam kerja.

1. Kepentingan Pemohon diutamakan:

Penekanan pada menjunjung tinggi kepentingan pemohon menunjukkan kesadaran akan pentingnya kepuasan masyarakat. Ini positif untuk membangun citra positif pelayanan publik.

2. Komitmen terhadap Standar Pelayanan:

Komitmen untuk menerbitkan SKCK pada hari yang sama dan dalam waktu sesuai dengan standar pelayanan menunjukkan transparansi dan tanggung jawab. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

3. Prioritas Selama Jam Kerja:

Mengutamakan pemohon selama jam kerja adalah pendekatan yang sesuai dan diharapkan dalam pelayanan publik. Ini mencerminkan sikap profesionalisme dan ketaatan terhadap standar operasional.

4. Fleksibilitas ¹⁶ di Luar Jam Kerja:

Kesiapan petugas untuk bekerja di luar jam kerja jika jumlah pemohon melebihi kapasitas normal menunjukkan fleksibilitas dan komitmen terhadap pelayanan publik yang optimal.

Kejujuran dan transparansi dalam menjelaskan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan pemohon dapat membantu membangun hubungan yang

baik antara instansi pelayanan dan masyarakat. Itu juga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikutnya pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/ Ibu sudah melayani dengan sikap ramah ,sikap sopan santun? Anggota pelaksana pelayanan skck menjawab seperti berikut:

"Sudah, ini terbukti dari minimnya complain dari masyarakat terhadap pelayanan SKCK, dan kami pun sangat senang jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami.

Sebagai Petugas SKCK yang merupakan bidang Pelayanan Publik, Petugas SKCK melayani dengan sikap ramah dan sopan santun serta memberikan kenyamanan untuk Pemohon diantaranya :

- Ruang bermain anak*
- Tersedia Tongkat dan Kursi Roda Disabilitas*
- Tersedia Payung apabila sedang dalam kondisi hujan*
- Fasilitas / Pojok Baca Gratis untuk pemohon saat sedang menunggu proses pembuatan berkas SKCK*
- Tersedia pelayanan Disabilitas dengan huruf Braille*
- Tersedia beberapa Kursi untuk menunggu baik di dalam ruangan maupun diluar ruangan (Area Smoking)"*

Anggota pelaksana memberikan penjelasan bahwa mereka sudah ⁶⁰ melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Minimnya keluhan dari masyarakat dianggap sebagai bukti keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Petugas SKCK menjelaskan berbagai upaya yang dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon, termasuk fasilitas bagi anak-anak, fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas lainnya seperti payung, pojok baca, dan area merokok.

1. Minimnya Keluhan sebagai Indikator:

Menggunakan minimnya keluhan dari masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan menunjukkan fokus pada kepuasan pelanggan. Hal ini positif untuk membangun citra pelayanan yang baik.

⁵⁹ 2. Sikap Ramah dan Sopan Santun:

Sikap ramah dan sopan santun adalah aspek kunci dalam pelayanan publik. Melayani dengan sikap yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pemohon.

3. Upaya Menyediakan Kenyamanan:

Fasilitas seperti ruang bermain anak, kursi roda, payung, pojok baca, dan area merokok menunjukkan upaya nyata untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon. Ini mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi mereka.

4. Inklusivitas dalam Pelayanan:

Adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti huruf Braille, menunjukkan komitmen terhadap inklusivitas. Ini ⁷⁰ penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

5. Transparansi dalam Informasi:

Menyebutkan fasilitas yang tersedia, seperti payung dan ruang bermain anak, dapat meningkatkan transparansi informasi kepada pemohon, membantu mereka merasa lebih siap dan nyaman selama proses pelayanan.

6. Fasilitas Merokok sebagai Upaya Inklusif:

Menyediakan area merokok mencerminkan inklusivitas terhadap berbagai kebutuhan dan preferensi pemohon. Hal ini menunjukkan perhatian terhadap detail yang dapat mempengaruhi kenyamanan pemohon.

Sikap positif dan berbagai upaya untuk memberikan kenyamanan adalah faktor-faktor penting dalam membangun reputasi positif dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan SKCK yang diberikan oleh instansi tersebut.

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah Bapak / Ibu sudah melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)? Anggota pelaksana pelayanan skck menjawab seperti berikut:

²² "Sudah, kami menganut sistem *First in first out*. Dimana siapa yang datang dahulu, maka itu yang akan kami layanan duluan sehingga masyarakat pemohon SKCK bisa cepat melanjutkan aktifitasnya kembali setelah mendapatkan dokumen SKCK.

Sebagai Petugas SKCK tentu kami selalu mengutamakan kepentingan antrian pemohon serta tidak membeda bedakan pemohon."

Anggota pelaksana memberikan penjelasan bahwa mereka melayani tanpa diskriminatif dengan menerapkan sistem ²² "First in First out". Artinya, siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dulu. Prinsip ini diterapkan untuk memastikan bahwa pemohon SKCK mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tidak ada diskriminasi dalam penanganan antrian.

1. Prinsip "First in First out":

Menerapkan prinsip ini adalah langkah positif karena menjamin keadilan dalam pelayanan. Tidak ada perlakuan yang membeda-bedakan berdasarkan status atau kelompok tertentu.

2. Keadilan dalam Penanganan Antrian:

Prinsip "First in First out" menghindari diskriminasi dalam pelayanan. ¹⁹ Hal ini membantu menciptakan suasana yang adil dan transparan bagi semua pemohon.

3. Cepat dan Efisien:

Melayani berdasarkan urutan kedatangan dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Pemohon dapat diproses secara cepat, dan ini juga menciptakan pengalaman yang positif.

4. Tidak Membedakan Pemohon:

Menekankan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan antar pemohon mencerminkan komitmen terhadap prinsip keadilan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan praktik pelayanan yang diterapkan.

5. Pentingnya Keterbukaan dan Transparansi:

Menyampaikan prinsip "First in First out" kepada pemohon membantu menciptakan keterbukaan dan transparansi dalam proses pelayanan. Hal ini memungkinkan pemohon mengetahui prosedur dan prinsip yang diterapkan.

6. Kontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat:

Penerapan prinsip ini dapat berkontribusi pada kepuasan masyarakat karena pemohon merasa diperlakukan secara adil dan setara tanpa memandang status atau latar belakang tertentu.

Pelayanan yang tanpa diskriminatif adalah prinsip dasar dalam pelayanan publik yang baik. Dengan menegaskan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan, instansi tersebut membuktikan komitmen terhadap pelayanan yang adil dan setara bagi semua warga masyarakat.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/ Ibu sudah melayani dan menghargai setiap pelanggan? Anggota pelaksana pelayanan skck menjawab seperti berikut:

"Sudah, kami dibekali pelatihan mengenai ilmu dalam melayani masyarakat seperti apa, apa saja yang boleh dan apa saja yang tidak boleh dilakukan dalam

melayani setiap lapisan masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kami. Seperti contohnya, kami membuat loket prioritas terhadap orang berkebutuhan khusus atau difabel/disabilitas dengan membuat fasilitas difabel seperti tempat bermain anak, kursi roda, ruang khusus menyusui, dan lain lain."

Anggota pelaksana memberikan penjelasan bahwa mereka sudah melayani dan menghargai setiap pelanggan. Mereka menjalani pelatihan untuk memahami cara melayani masyarakat dengan baik, memahami batasan, dan memahami apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan dalam melayani setiap lapisan masyarakat. Selain itu, mereka memberikan contoh fasilitas yang disediakan untuk orang berkebutuhan khusus atau difabel/disabilitas, seperti loket prioritas, tempat bermain anak, kursi roda, ruang khusus menyusui, dan lain-lain.

1. Pelatihan sebagai Modal Pelayanan:

Pelatihan yang diterima oleh anggota pelaksana menunjukkan komitmen terhadap peningkatan keterampilan pelayanan. Pengetahuan mereka tentang cara berinteraksi dengan berbagai lapisan masyarakat dapat mendukung pengalaman positif pelanggan.

2. Melayani Setiap Lapisan Masyarakat:

Pentingnya melayani setiap lapisan masyarakat menunjukkan inklusivitas dan kesetaraan dalam pelayanan. Fasilitas dan pelayanan prioritas untuk difabel menciptakan lingkungan yang ramah bagi semua.

3. Contoh Fasilitas Pendukung Difabel:

Penyediaan fasilitas seperti loket prioritas, tempat bermain anak, kursi roda, dan ruang khusus menyusui mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan khusus. Ini dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pelanggan difabel/disabilitas.

4. Komitmen terhadap Nilai-Nilai Pelayanan Publik:

Komitmen untuk memahami batasan dan menjalani pelatihan menunjukkan pemahaman anggota pelaksana terhadap nilai-nilai pelayanan publik. Ini mencakup penghargaan terhadap kebutuhan pelanggan dan penerapan praktik-praktik yang mendukung keadilan.

5. Pentingnya Penghargaan Terhadap Pelanggan:

Penghargaan terhadap setiap pelanggan adalah aspek kunci dalam menciptakan pengalaman positif. Memberikan perhatian pada kebutuhan dan kenyamanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan dan membangun citra positif bagi instansi pelayanan.

6. Fasilitas Pendukung di Tempat Pelayanan:

Fasilitas seperti tempat bermain anak, kursi roda, dan ruang menyusui menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Ini memberikan solusi praktis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

7. Pelayanan Prioritas untuk Difabel:

Penyediaan loket prioritas menunjukkan upaya ⁶⁶ untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada pelanggan difabel. Hal ini dapat membantu mengurangi hambatan akses bagi mereka.

Pertanyaan ini menggambarkan pendekatan yang holistik terhadap pelayanan publik, memastikan bahwa setiap pelanggan dihargai dan mendapatkan pelayanan yang setara dan berkualitas.

Selain metode pengumpulan data dengan cara wawancara, peneliti juga telah melakukan observasi terhadap tempat lokasi penelitian. Berikut ini adalah hasil observasi yang berhasil peneliti amat dari keadaan dan situasi dari lokasi penelitian.



Gambar 4. 1 Kondisi dan Situasi di sekitar tempat pelayanan SKCK ramai dikunjungi pemohon SKCK

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa terdapat keramaian yang terjadi ketika kehadiran ratusan pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) membuat area sekitar tempat pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung begitu hidup dan ramai. Antrian pemohon yang membentang panjang menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut. Suasana di

sekitar lokasi terasa penuh antusiasme, dengan orang-orang yang berbaaur dalam berbagai aktivitas menunggu.



Gambar 4. 2 Antrian pemohon SKCK untuk melakukan pembayaran SKCK

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa area pembayaran ¹⁰ Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung terlihat dipadati oleh sejumlah pemohon yang tengah mengantri untuk melakukan pembayaran. Suasana di sekitar loket pembayaran terasa tegang namun tertib, dengan pemohon yang menunggu giliran mereka. Antrian yang membentuk garis panjang menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat untuk mendapatkan layanan SKCK. Beberapa pemohon terlihat membawa formulir pembayaran mereka, sementara yang lain memeriksa kembali dokumen-dokumen yang diperlukan. Sebagian dari mereka mungkin berbagi pengalaman atau bertukar informasi mengenai proses pembayaran. Kondisi antrian pembayaran SKCK ini mencerminkan tingginya minat masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut, sambil menyoroti upaya

pihak kepolisian untuk menjaga ketertiban dan efisiensi dalam proses pelayanan publik mereka.



Gambar 4. 3 Antrian pemohon SKCK untuk mendapatkan layanan SKCK hingga ke badan jalan raya

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa terlihat pemandangan yang mencerminkan antusiasme masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut. Antrian pemohon SKCK membentang panjang, memanjang hingga melewati badan jalan raya. Pemohon yang beragam, mulai dari pekerja kantoran yang buru-buru hingga ibu-ibu yang membawa anak-anak kecil, sabar menunggu giliran mereka. Beberapa membawa berkas-berkas lengkap dalam map khusus, sementara yang lain memeriksa kembali formulir dan dokumen yang diperlukan. Badan jalan raya yang biasanya ramai dengan kendaraan sekarang menjadi antrean layanan SKCK. Para pemohon bersabar menunggu sambil berbincang-bincang ringan untuk mengusir kejenuhan. Beberapa di antara mereka terlihat membaca buku atau memanfaatkan waktu dengan mendengarkan musik melalui headphone.

Antrian yang memanjang hingga ke badan jalan raya tersebut menunjukkan betapa pentingnya layanan SKCK bagi masyarakat, sekaligus mencerminkan tantangan bagi pihak penyelenggara untuk tetap menjaga efisiensi dan kualitas pelayanan. Meskipun mungkin ada kelelahan di wajah para pemohon, semangat untuk mendapatkan SKCK terpancar dari ekspresi mereka, menggambarkan kesadaran akan pentingnya dokumen tersebut dalam berbagai keperluan.



Gambar 4. 4 Kondisi antrian berjalan dengan kondusif dan tidak ada yang melanggar urutan antrian

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa pada area pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, suasana antrian terlihat sangat kondusif dan tertib. Pemohon yang datang dengan berkas lengkap dan siap membayar antri berdiri dengan sabar sesuai urutan antrian yang telah terbentuk. Meskipun antrian terlihat panjang, namun suasana tetap tenang dan teratur, tanpa ada yang mencoba melanggar urutan atau menerobos antrian. Pemohon yang

menunggu tampak disiplin, mematuhi aturan antrian tanpa ada rasa kegelisahan. Beberapa di antara mereka memanfaatkan waktu dengan berbincang santai, sementara yang lain lebih memilih membaca atau menggunakan perangkat elektronik untuk mengisi waktu.

Suasana kondusif ini menciptakan pengalaman positif bagi pemohon SKCK, di mana mereka dapat menyelesaikan proses pembayaran dengan nyaman dan efektif. Melihat kondisi ini, terlihat betapa pentingnya koordinasi antara petugas dan masyarakat dalam menjaga ketertiban antrian, menciptakan lingkungan pelayanan yang efisien dan tanpa hambatan.



Gambar 4. 5 Mendekati loket pembayaran SKCK Online antrian dibuat menjadi dua jalur

Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa mendekati loket pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, suasana semakin

terorganisir dengan adanya dua jalur antrian yang jelas. Petugas penjaga antrian dengan cermat memandu pemohon SKCK untuk memilih antara dua jalur yang telah disediakan, menciptakan sistem yang lebih efisien dan mempercepat proses pelayanan.

Pemohon yang telah mendapatkan nomor antrian terlihat membagi diri secara merata antara kedua jalur tersebut. Sebagian pemohon memilih jalur pertama, sementara yang lain memilih jalur kedua, tergantung pada keinginan atau mungkin rekomendasi petugas. Tampaknya, pembagian jalur ini bertujuan untuk mengakomodasi jumlah pemohon yang cukup besar, sehingga proses antrian dapat berlangsung lebih lancar.

Keputusan untuk membuat dua jalur antrian ini tampaknya menjadi strategi yang efektif dalam mengatasi lonjakan pemohon SKCK. Pemohon terlihat mendukung sistem ini karena dapat memilih jalur yang dianggap paling efisien. Dengan adanya dua jalur antrian, proses pembayaran SKCK dapat berlangsung lebih cepat dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tersebut.



Gambar 4. 6 Pemohon yang tiba ditempat pelayanan SKCK disambut dengan ramah oleh anggota pelaksana

Berdasarkan gambar 4.6 diketahui bahwa Ketika para pemohon ¹⁰ Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tiba di tempat pelayanan POLRESTA Bandung, mereka disambut dengan hangat dan ramah oleh anggota pelaksana. Terlihat senyum-senyum sapa dari petugas, menciptakan atmosfer yang bersahabat dan mengurangi ketegangan yang mungkin dirasakan oleh para pemohon. Anggota pelaksana yang bertugas di loket informasi dengan ramah memberikan petunjuk kepada pemohon yang mungkin merasa sedikit bingung atau tidak familiar dengan prosedur yang harus diikuti. Mereka menjelaskan dengan sabar dan memberikan informasi yang dibutuhkan, memberikan pemohon keyakinan bahwa mereka akan mendapatkan bantuan selama proses pelayanan SKCK.

Pemohon yang tiba terlihat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Beberapa dari mereka tampaknya merespon dengan senyuman ⁷⁹ dan ucapan terima kasih atas sambutan yang ramah dari petugas. Suasana yang ramah ini tidak hanya

menciptakan pengalaman positif bagi para pemohon, tetapi juga mencerminkan komitmen instansi tersebut untuk ¹⁹ memberikan pelayanan publik yang baik dan mendukung masyarakat. Suasana positif ini ²⁸ dapat berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dan menciptakan hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat.



Gambar 4. 7 Proses pengumpulan persyaratan pembuatan SKCK dilakukan secara kondusif dan teratur

Berdasarkan gambar 4.7 diketahui bahwa proses pengumpulan persyaratan ⁵⁷ pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berlangsung dengan kondusif dan teratur di POLRESTA Bandung. Seiring dengan kedatangan pemohon, terlihat kelancaran dalam penyerahan dokumen-dokumen yang diperlukan. Pemohon diberikan arahan untuk mengisi formulir dengan rinci dan memastikan kelengkapan dokumen yang diperlukan. Anggota pelaksana dengan sabar membantu pemohon yang memerlukan bantuan atau penjelasan tambahan

terkait persyaratan yang harus dipenuhi. Setiap loket penerimaan dokumen dipandu dengan baik, sehingga proses ini berjalan dengan terstruktur dan efisien.

Suasana kondusif dan teratur ini menciptakan proses yang efisien dan meminimalkan potensi kebingungan atau ketidaknyamanan di pihak pemohon. Keteraturan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memberikan pemohon keyakinan bahwa proses pengumpulan persyaratan dilakukan dengan cermat dan profesional. Dengan demikian, instansi ini menjunjung tinggi prinsip pelayanan yang efisien dan dapat diandalkan bagi masyarakat.



Gambar 4. 8 Proses Pembagian hasil SKCK

Berdasarkan gambar 4.8 diketahui bahwa proses pembagian hasil Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berlangsung dalam suasana yang kondusif di POLRESTA Bandung. Setelah melewati tahap pemeriksaan dan evaluasi, pemohon yang telah menyelesaikan proses pembuatan SKCK dapat mengambil hasilnya dengan nyaman dan efisien. Pemohon yang datang untuk mengambil

SKCK-nya disambut dengan ramah oleh petugas yang memberikan informasi terkait prosedur pengambilan dokumen. Dokumen SKCK diberikan dengan cermat, dan petugas siap membantu jika pemohon memiliki pertanyaan atau kebutuhan tambahan.

Atmosfir yang kondusif ini menciptakan pengalaman positif bagi pemohon, yang merasa dihargai dan dilayani dengan baik oleh instansi kepolisian. Kejelasan dalam proses pengambilan hasil SKCK juga memberikan pemohon keyakinan bahwa pelayanan publik ini berfokus pada efisiensi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, instansi ini berhasil menjalankan proses distribusi hasil SKCK dengan kondusif, mendukung citra pelayanan yang handal dan responsif.

⁸⁴ Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan SKCK. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk responsivitas, kejelasan prosedur, ketersediaan informasi, hingga interaksi interpersonal antara anggota pelaksana dan pemohon SKCK.

Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai analisis Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Pada hasil wawancara bersama pemohon skck didapatkan beberapa pertanyaan dan jawaban yang berkaitan dengan analisis Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung antara lain seperti pada pertanyaan mengenai bagaimana menurut Bapak/Ibu ² Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung.

Pemohon SKCK memberikan penilaian sangat positif terhadap kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap triwulan menunjukkan nilai stabil antara 87.00 hingga 90.00, masuk dalam kategori sangat baik. Penghargaan dari pihak eksternal seperti Menpan-RB, Kompolnas Awards, dan Ombudsman juga menjadi bukti bahwa pelayanan SKCK dianggap sangat baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Pernyataan ini dapat menjadi acuan positif bagi kepolisian dalam menjaga dan meningkatkan standar pelayanan.

Hasil Survei dan Penghargaan Eksternal diketahui bahwa pemohon SKCK memberikan penilaian sangat positif terhadap kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Hasil survei kepuasan masyarakat dan penghargaan dari pihak eksternal (Menpan-RB, Kompolnas Awards, dan Ombudsman) menunjukkan bahwa pelayanan SKCK dianggap sangat baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan memiliki kualitas yang diakui dan diapresiasi oleh masyarakat.

Kemudian pada pertanyaan mengenai bagaimana Bapak/Ibu melihat peluang apa saja yang menghambat kualitas pada pelayanan ⁵⁷ Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat berjalan dengan optimal. Pemohon SKCK mengidentifikasi faktor-faktor atau peluang yang dapat menghambat kualitas pelayanan SKCK, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas dan personel, serta keadaan antrian yang menyebabkan beberapa pemohon tidak dapat menyelesaikan proses pada hari yang sama. Identifikasi ini menjadi dasar untuk mencari solusi dan perbaikan dalam optimalisasi pelayanan. Pengelolaan server, peningkatan fasilitas

dan personil, serta implementasi nomor antrian dapat menjadi langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hambatan dan Peluang untuk Peningkatan Kualitas diketahui bahwa pemohon SKCK mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas dan personil, serta keadaan antrian yang dapat mengakibatkan beberapa pemohon tidak dapat menyelesaikan proses pada hari yang sama. Identifikasi ini menjadi dasar untuk mencari solusi dan perbaikan dalam optimalisasi pelayanan. Pengelolaan server, peningkatan fasilitas dan personil, serta implementasi nomor antrian dapat menjadi langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah kualitas pelayanan publik dapat diverifikasi dengan memperhatikan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* sudah efektif dalam kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Pemohon SKCK menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diverifikasi dengan memperhatikan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Meskipun tidak semua indikator harus terpenuhi secara sempurna, jika semuanya terpenuhi, maka akan ada efektivitas dalam pelayanan, meskipun tidak mencapai kesempurnaan. Pernyataan ini mencerminkan pemahaman realistis bahwa kesempurnaan mungkin sulit dicapai, tetapi fokus pada efektivitas pelayanan tetap menjadi prioritas.

Verifikasi Kualitas dengan Indikator Layanan, diketahui bahwa pemohon SKCK menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diverifikasi dengan

memperhatikan indikator Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Meskipun tidak semua indikator harus terpenuhi secara sempurna, fokus pada efektivitas pelayanan tetap menjadi prioritas. Ini mencerminkan pemahaman realistis bahwa kesempurnaan mungkin sulit dicapai, tetapi efektivitas pelayanan tetap menjadi fokus utama.

Kemudian pada pertanyaan mengenai bagaimana ¹² penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pelanggan? Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Pemohon SKCK memberikan penilaian positif terhadap penampilan petugas/aparaturnya, menyatakan bahwa mereka sudah ramah dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP. Penekanan pada ramah dan arahan yang sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) adalah indikasi positif terkait dengan aspek Assurance dan Responsiveness dalam pelayanan.

Penampilan Petugas/Aparaturnya dan Kenyamanan Tempat Pelayanan, diketahui bahwa pemohon SKCK memberikan penilaian positif terhadap penampilan petugas/aparaturnya, menyatakan bahwa mereka sudah ramah dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP. Penekanan pada ramah dan arahan yang sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) adalah indikasi positif terkait dengan aspek Assurance dan Responsiveness dalam pelayanan.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/Ibu memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan ² kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Pemohon SKCK memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Saran

tersebut mencakup peningkatan jumlah server untuk memastikan kelancaran pelayanan, pertimbangan pengadaan alat pembayaran lain, dan implementasi nomor antrian untuk pemohon SKCK. Saran ini dapat menjadi masukan berharga bagi pihak kepolisian dalam usaha meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemohon SKCK.

Saran untuk Peningkatan Kualitas, diketahui bahwa pemohon SKCK memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung, termasuk peningkatan jumlah server, pertimbangan pengadaan alat pembayaran lain, dan implementasi nomor antrian. Saran ini dapat menjadi masukan berharga bagi pihak kepolisian dalam usaha meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemohon SKCK.

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait dengan ⁵² pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Pemohon SKCK menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung dan berharap agar pelayanan tersebut terus meningkat dalam hal kualitas dan efisiensi. Pernyataan positif ini mencerminkan pengalaman positif pemohon ¹⁵ dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk terus meningkatkan standar pelayanan di masa mendatang. Terima kasih ini juga mencerminkan apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian.

Kepuasan dan Harapan ke Depan, diketahui bahwa pemohon SKCK menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung

dan berharap agar pelayanan tersebut terus meningkat dalam hal kualitas dan efisiensi. Pernyataan positif ini mencerminkan pengalaman positif pemohon ¹⁵ dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk terus meningkatkan standar pelayanan di masa mendatang.

Analisis Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung berdasarkan hasil wawancara bersama anggota pelaksana yaitu seperti pada pertanyaan berikut mengenai apakah Bapak/Ibu sudah ada ⁴² jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan tepat waktu telah ditetapkan dengan waktu spesifik, yaitu 19 menit untuk pembuatan SKCK baru dan 12 menit untuk perpanjangan. Jaminan biaya terdapat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No 76 tahun 2020, di mana PNBP pembuatan SKCK dihargai sebesar Rp. 30.000,-. Jaminan legalitas dicapai melalui ciri khusus pada dokumen SKCK dan cap asli kepolisian. Jaminan kepastian biaya sudah dapat dipastikan sesuai dengan tarif PNBP, meskipun ada penambahan biaya sebesar Rp. 5.000,- jika pembayaran dilakukan melalui BRI Link.

Penjelasan anggota pelaksana memberikan gambaran jelas mengenai jaminan yang diberikan dalam pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Waktu yang ditetapkan, ketentuan biaya, keabsahan legal, dan kepastian biaya menjadi poin-poin yang diuraikan dengan rinci. Ini menciptakan kejelasan bagi pemohon SKCK mengenai apa yang dapat diharapkan selama proses pelayanan.

Lalu pada pertanyaan selanjutnya yaitu mengenai apakah Bapak/Ibu sudah mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan daripada kepentingan pribadi saat jam kerja. Selama jam kerja, petugas SKCK berusaha untuk mengutamakan pemohon daripada kepentingan pribadi. Jika jumlah pemohon melebihi kapasitas pada hari-hari biasa, petugas SKCK bersedia melakukan pengerjaan berkas di luar jam kerja. Penjelasan ini menyoroti komitmen anggota pelaksana dalam mendahulukan kepentingan pemohon selama jam kerja. Kesiapan untuk bekerja di luar jam kerja jika jumlah pemohon melebihi kapasitas menunjukkan fleksibilitas dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik.

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/Ibu sudah ⁹⁸ melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun. Sudah, terbukti dari minimnya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan SKCK. Petugas SKCK ⁴⁶ melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, serta memberikan berbagai fasilitas untuk kenyamanan pemohon seperti ruang bermain anak, kursi roda, payung, fasilitas baca, dan pelayanan disabilitas dengan huruf Braille.

Penjelasan ini menegaskan bahwa pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung dilakukan dengan sikap ramah dan sopan santun. Minimnya keluhan dari masyarakat mencerminkan kualitas positif dalam interaksi dengan pemohon. Upaya untuk memberikan berbagai fasilitas menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pemohon.

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/Ibu sudah melayani tanpa diskriminatif (membeda-bedakan). Anggota pelaksana menganut sistem "²²First in

First out". Siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dulu. Prinsip ini diterapkan tanpa membeda-bedakan pemohon berdasarkan status atau kelompok tertentu. Penjelasan ini menekankan prinsip "First in First out" sebagai pendekatan yang adil dan tanpa diskriminatif dalam melayani pemohon. Penerapan prinsip ini dapat meningkatkan kepuasan pemohon dan menciptakan suasana yang adil dan transparan.

Berikutnya pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/Ibu sudah melayani dan menghargai setiap pelanggan. Anggota pelaksana dibekali pelatihan mengenai ilmu dalam melayani masyarakat. Kami menghargai setiap pelanggan dengan menyediakan fasilitas prioritas untuk orang berkebutuhan khusus atau difabel/disabilitas, seperti loket prioritas, tempat bermain anak, kursi roda, ruang khusus menyusui, dan lain-lain. Penjelasan ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung didukung oleh pelatihan yang mencakup ilmu dalam melayani masyarakat. Upaya menyediakan fasilitas prioritas untuk pelanggan dengan kebutuhan khusus menunjukkan penghargaan terhadap setiap pelanggan.

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah Bapak/Ibu memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan ² kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Pemohon SKCK harap pelayanan SKCK bisa lebih ditingkatkan lagi dalam hal memperbanyak server agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan tidak ada kendala dalam pembayaran ke BRI-Link. Mungkin juga bisa mempertimbangkan pengadaan alat pembayaran yang lain. Dan diharapkan ada nomor antrian untuk pemohon SKCK.

Pemohon SKCK memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Saran tersebut mencakup peningkatan jumlah server untuk memastikan kelancaran pelayanan, pertimbangan pengadaan alat pembayaran lain, dan implementasi nomor antrian untuk pemohon SKCK. Saran ini dapat menjadi masukan berharga bagi pihak kepolisian dalam usaha meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemohon SKCK.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait dengan ⁵² pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Pemohon SKCK merasa puas dengan pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Semoga ke depannya pelayanan semakin baik dan efisien. Pemohon SKCK menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung dan berharap agar pelayanan tersebut terus meningkat dalam hal kualitas dan efisiensi. Pernyataan positif ini mencerminkan pengalaman positif pemohon ¹⁵ dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk terus meningkatkan standar pelayanan di masa mendatang. Terima kasih ini juga mencerminkan apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian.

Analisis Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung berdasarkan hasil wawancara menunjukkan sejumlah aspek positif ⁸³ dan langkah-langkah konkret yang diambil untuk ⁸² memastikan kualitas pelayanan yang baik. Berikut adalah beberapa poin penting yang bisa diambil dari analisis tersebut:

1. Jaminan Pelayanan yang Jelas:

Jawaban yang ⁷³ memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya menunjukkan transparansi dan keterbukaan pihak kepolisian terkait proses pelayanan SKCK. Ini adalah langkah positif ⁹⁷ untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Komitmen terhadap Pelayanan Tepat Waktu:

Penetapan waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru dan perpanjangan menunjukkan komitmen terhadap pelayanan tepat waktu. Meskipun adanya situasi tertentu yang dapat mempengaruhi waktu pengerjaan, penting untuk mempertahankan komitmen ini dan memberikan informasi yang jelas kepada pemohon.

3. Fleksibilitas dalam Pelayanan:

Kesediaan untuk bekerja di luar jam kerja jika jumlah pemohon banyak menunjukkan responsibilitas dan fleksibilitas pihak kepolisian dalam menghadapi lonjakan permintaan. Hal ini dapat membantu mengatasi antrian dan memastikan pemohon dilayani dengan baik.

4. Sikap Ramah dan Fasilitas Pendukung:

Sikap ramah dan penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak, kursi roda, dan fasilitas disabilitas menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pemohon. Pelayanan yang ramah dan inklusif dapat meningkatkan pengalaman pemohon.

5. Prinsip Keadilan dan Tanpa Diskriminatif:

Penerapan prinsip "First in First out" menunjukkan komitmen terhadap keadilan dalam pelayanan, dan bahwa setiap pemohon diperlakukan tanpa diskriminatif berdasarkan status atau kelompok tertentu.

6. Pelatihan dan Penghargaan terhadap Pelanggan:

Pelatihan yang diterima oleh anggota pelaksana dan upaya menyediakan fasilitas prioritas menunjukkan pemahaman dan penghargaan terhadap kebutuhan setiap pelanggan, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus. Ini adalah langkah positif menuju pelayanan yang inklusif.

7. Saran dan Masukan dari Pemohon:

Saran dari pemohon, seperti peningkatan jumlah server, pertimbangan alat pembayaran lain, dan implementasi nomor antrian, adalah masukan berharga untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Pihak kepolisian sebaiknya mempertimbangkan saran-saran ini sebagai langkah-langkah perbaikan.

8. Harapan dan Kepuasan Pemohon:

Pernyataan kepuasan dan harapan pemohon mencerminkan pengalaman positif selama proses pelayanan. Ini adalah indikasi bahwa upaya pihak kepolisian telah mencapai hasil yang positif dan dapat dijadikan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

9. Rekomendasi untuk Peningkatan:

Rekomendasi yang diajukan, seperti peningkatan infrastruktur IT, sosialisasi tentang biaya tambahan, penguatan informasi nomor antrian, dan pemeliharaan sikap ramah, dapat dijadikan sebagai panduan untuk langkah-langkah perbaikan dan pengembangan ke depannya.

10. Evaluasi dan Peningkatan Kontinu:

Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap seluruh proses pelayanan dan menerima masukan dari pemohon. Peningkatan yang berkelanjutan adalah kunci untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Dengan mengambil langkah-langkah perbaikan dan rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini, POLRESTA Bandung dapat terus berupaya memberikan pelayanan SKCK yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

4.2.1.6 Faktor – Faktor yang menghambat kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dapat berjalan dengan optimal di POLRESTA Bandung

Berdasarkan penelitian, teridentifikasi beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Faktor-faktor tersebut melibatkan aspek administratif, sumber daya, hingga faktor manusia. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem pelayanan.

²³ Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor yang diidentifikasi oleh pemohon SKCK sebagai potensi ⁴ hambatan dalam optimalisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Namun, seiring dengan semangat kebersamaan dan keharmonisan komunitas, perlu dipahami bahwa pemahaman ini bersifat kolektif dan mewakili pandangan pemohon secara umum.

Pertama, dalam hal kualitas layanan SKCK, pemohon memberikan penilaian sangat positif, terutama didukung oleh hasil survei kepuasan masyarakat dan penghargaan dari pihak eksternal. Ini menciptakan gambaran positif yang dapat menjadi acuan bagi pihak kepolisian dalam menjaga dan meningkatkan standar pelayanan.

Kemudian, ketika membahas peluang atau faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan SKCK, pemohon menyoroti kendala teknis seperti server yang tidak selalu dapat diakses dan keterbatasan personil saat berhadapan dengan jumlah pemohon yang banyak. Identifikasi ini menunjukkan kesadaran akan tantangan bersama yang dihadapi oleh lembaga kepolisian.

Pemohon juga menyampaikan pengalaman mengenai desakan dan antrian saat membayar di BRI-Link, menciptakan pemahaman bahwa saat-saat tertentu mungkin terjadi tekanan pelayanan yang perlu diatasi secara bersama-sama. Kesadaran akan kebutuhan untuk menyesuaikan proses pelayanan dengan era digital dan meningkatkan efisiensi dapat dilihat sebagai langkah-langkah menuju pelayanan yang lebih baik.

Dalam hal kualitas pelayanan, pemohon mengidentifikasi indikator seperti ⁶⁷ Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Meskipun tidak semua indikator mungkin terpenuhi secara sempurna, pernyataan bahwa efektivitas dapat tetap terjadi jika semuanya terpenuhi mencerminkan pemahaman akan pentingnya kerjasama dan upaya bersama dalam memberikan pelayanan terbaik.

Pemohon juga menggambarkan penampilan petugas sebagai ramah dan memberikan arahan sesuai SOP. Penilaian positif ini bukan hanya mencerminkan keterampilan individu petugas, tetapi juga menunjukkan bagaimana interaksi positif tersebut memberikan kontribusi terhadap kenyamanan pemohon sebagai bagian dari masyarakat yang dilayani.

Dalam konteks kemudahan akses, pemohon mengapresiasi adanya layanan CKCK Delivery/SKCK online yang dapat memudahkan pemohon. Penggunaan teknologi ini menciptakan gambaran tentang bagaimana inovasi dapat memberikan manfaat kolektif, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa kesulitan fisik.

Ketika membahas penggunaan alat bantu, pemohon menyatakan bahwa saat ini tidak ada penggunaan alat bantu tertentu dalam pelayanan. Meskipun demikian, evaluasi terus-menerus terhadap potensi penggunaan teknologi atau peralatan baru dapat diartikan sebagai langkah positif dalam peningkatan pelayanan secara kolektif.

Pada pertanyaan mengenai kecermatan petugas, pemohon menggambarkan bahwa petugas sudah informatif, namun adanya catatan bahwa beberapa orang kesulitan berbicara saat penuh menunjukkan kesadaran akan dinamika situasional yang dapat memengaruhi interaksi antara petugas dan masyarakat.

Penting untuk dicatat bahwa dalam konteks standar pelayanan, pemohon memberikan tanggapan positif terhadap kejelasan prosedur. Namun, catatan mengenai perubahan biaya yang mungkin tidak diterima dengan baik oleh sebagian pemohon menyoroti perlunya komunikasi yang lebih baik dan efektif dalam memastikan informasi sampai kepada semua pihak.

Pemohon juga mengonfirmasi bahwa petugas memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu, menciptakan gambaran tentang bagaimana kompetensi individu dapat berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang lebih baik secara keseluruhan.

Pada pertanyaan mengenai respons petugas terhadap pemohon, pemohon menggambarkan bahwa respons diberikan meskipun situasi sibuk. Ini mencerminkan keseimbangan yang diharapkan antara kapasitas pelayanan dan kebutuhan responsif terhadap masyarakat.

Dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pelayanan, pemohon memberikan penilaian positif, namun menyampaikan bahwa pelayanan dapat diambil pada hari selanjutnya jika ada antrian. Ini menunjukkan bahwa perlu ada upaya kolektif dalam mengelola waktu tunggu dan kapasitas pelayanan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang efisien.

Terakhir, dalam mengelola keluhan pelanggan, pemohon menyatakan bahwa keluhan akan direspon jika petugas tidak sedang penuh. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk mengatasi keluhan diterapkan dengan memperhatikan kondisi pelayanan saat itu.

Dalam keseluruhan wawancara, gambaran yang muncul adalah bahwa kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung dipandang positif oleh masyarakat, meskipun ada sejumlah faktor yang dianggap sebagai peluang perbaikan. Dengan pendekatan yang bersifat kolektif dan fokus pada keharmonisan masyarakat, upaya bersama dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi kepentingan bersama.

Sehingga ⁴⁷ dapat disimpulkan bahwa faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung menurut pemohon SKCK antara lain yaitu:

1. Faktor Teknis:

- a. Masalah Server: Pemohon mengidentifikasi bahwa terkadang server tidak dapat diakses, yang dapat mempengaruhi ketersediaan layanan.
- b. Fasilitas dan Personil yang Kurang Memadai: Dalam satu waktu, keterbatasan fasilitas (komputer) dan personil mungkin menghambat pelayanan, terutama dengan jumlah pemohon yang tinggi.

2. Faktor Operasional:

- a. Antrian dan Kerumunan: Keberadaan antrian dan kondisi berdesak-desakan saat membayar ke BRI-Link dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi pemohon dan memengaruhi kelancaran proses.

3. Penerapan Teknologi:

- a. Kendala Aplikasi Digital (SKCK Online): Meskipun ada aplikasi digital, pemohon mengakui bahwa terkadang ada kendala operasional. Pembaruan dan perbaikan mungkin diperlukan untuk memastikan keandalan dan efektivitas aplikasi.

4. Upaya dan Solusi yang Ditetapkan:

- a. Penggunaan Layanan Online (CKCK Delivery/SKCK Online): Pemohon menyebutkan bahwa ada kemudahan akses melalui CKCK Delivery/SKCK online, yang dapat membantu mengatasi kendala waktu dan jarak.
- b. Peningkatan Manajemen Antrian dan Waktu Tunggu: Evaluasi terus-menerus terhadap waktu tunggu dan peningkatan dalam manajemen antrian bisa menjadi solusi untuk meminimalkan ketidaknyamanan pemohon.
- c. Ketidaksempurnaan Pelayanan: Pemohon menyadari bahwa tidak semua indikator pelayanan mungkin terpenuhi secara sempurna, tetapi menekankan bahwa efektivitas pelayanan tetap mungkin dicapai.
- d. Keluhan Pelanggan: Keluhan pelanggan akan direspon jika petugas tidak sedang penuh. Namun, perlu dicari solusi untuk menanggapi keluhan secara efisien bahkan dalam situasi sibuk.

5. Rekomendasi dan Pertimbangan:

- a. Evaluasi Terus-Menerus: Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan, baik dari segi teknis, operasional, maupun respons terhadap pemohon.
- b. Keterlibatan Pemohon: Menggandeng pemohon SKCK dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan dapat memberikan wawasan yang lebih baik dan memperkuat hubungan antara pihak kepolisian dan masyarakat.
- c. Pengembangan Teknologi: Mempertimbangkan penggunaan teknologi dan alat bantu untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta meminimalkan hambatan teknis.
- d. Transparansi dan Informasi: Peningkatan dalam pengumuman perubahan biaya atau kebijakan ⁸⁵ lainnya untuk memastikan bahwa semua pemohon mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.
- e. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas: Peningkatan keahlian petugas, khususnya dalam mengelola situasi padat, dapat membantu meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan.

Dengan mencermati faktor-faktor ini dan menerapkan solusi yang sesuai, POLRESTA Bandung dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan SKCK dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik.

²³ Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor yang diidentifikasi oleh anggota pelaksana sebagai potensi ⁴ hambatan dalam

optimalisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Pertama, dalam menjawab pertanyaan mengenai jaminan tepat waktu, anggota pelaksana memberikan penjelasan tentang waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru (19 menit) dan perpanjangan (12 menit), dengan mencatat pengecualian jika situasi tidak mendukung, seperti jumlah pemohon yang banyak.

Kedua, terkait dengan jaminan biaya, dijelaskan bahwa biaya PNBP pembuatan SKCK sudah diatur dalam PP No 76 tahun 2020 sebesar Rp. 30.000,-. Namun, ada tambahan biaya sebesar Rp. 5.000,- jika pembayaran dilakukan melalui BRI Link, yang sayangnya tidak diketahui beberapa pemohon.

Ketiga, untuk jaminan legalitas, anggota pelaksana memberikan penekanan pada ciri khusus pada dokumen SKCK dan cap asli kepolisian sebagai bukti keabsahan. Dokumen tersebut dibuat oleh Negara dengan ciri-ciri khusus yang sulit ditiru.

Keempat, dalam menjawab pertanyaan mengenai jaminan kepastian biaya, diungkapkan bahwa meskipun biaya PNBP sudah jelas, terdapat penambahan biaya jika pembayaran dilakukan melalui BRI Link, yang menyebabkan ketidakpahaman beberapa pemohon.

Selanjutnya, terkait dengan prioritas selama jam kerja, anggota pelaksana menegaskan bahwa kepentingan pemohon diutamakan. Selama jam kerja, petugas SKCK berkomitmen mengutamakan pemohon daripada kepentingan pribadi,

dengan kesiapan untuk bekerja di luar jam kerja jika jumlah pemohon melebihi kapasitas normal.

Selanjutnya, pada sikap ramah dan sopan santun, anggota pelaksana menyatakan bahwa mereka telah melayani dengan sikap yang baik dan menyediakan berbagai fasilitas kenyamanan untuk pemohon, termasuk ruang bermain anak, kursi roda, payung, dan pojok baca.

Kemudian, terkait dengan pelayanan tanpa diskriminatif, dijelaskan bahwa sistem "First in First out" diterapkan, di mana pemohon yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu. Tidak ada perbedaan perlakuan antar pemohon.

Terakhir, dalam mengenai penghargaan terhadap setiap pelanggan, anggota pelaksana menyatakan bahwa mereka telah melayani dan menghargai setiap pelanggan, dengan menjalani pelatihan untuk memahami cara melayani masyarakat dengan baik. Contoh fasilitas untuk orang berkebutuhan khusus juga diberikan sebagai bukti komitmen terhadap pelayanan yang inklusif.

Faktor-faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan SKCK mungkin timbul jika tidak ada pemahaman yang cukup baik atau implementasi yang konsisten terkait dengan jaminan waktu, biaya, legalitas, kepastian biaya, prioritas selama jam kerja, sikap pelayanan, non-diskriminasi, dan penghargaan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan SKCK tetap optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Anggota pelaksana pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung memberikan gambaran ⁹⁶ yang komprehensif tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi ⁵ kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di instansi tersebut.

Dalam pembahasan mengenai jaminan tepat waktu, dijelaskan bahwa waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru dan perpanjangan telah ditetapkan, namun ada pengecualian jika situasi tidak mendukung seperti jumlah pemohon yang banyak. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memberikan kejelasan kepada pemohon, meskipun perlu manajemen situasional.

Terkait dengan jaminan biaya, penjelasan merujuk pada peraturan PP No 76 tahun 2020 yang menetapkan biaya PNBPN pembuatan SKCK. Namun, terdapat tambahan biaya jika pembayaran melalui BRI Link, yang perlu lebih disosialisasikan agar pemohon tidak bingung. Transparansi mengenai biaya sangat penting untuk menghindari ketidakpuasan.

Jaminan legalitas dijelaskan melalui ciri khusus pada dokumen SKCK dan cap asli kepolisian. Dokumen tersebut dibuat oleh Negara dan sulit ditiru, memberikan bukti legalitas yang kuat. Namun, perlu terus ditingkatkan kesadaran masyarakat terhadap keamanan dokumen SKCK. Pada jaminan kepastian biaya, disebutkan bahwa biaya PNBPN sudah jelas, namun ada penambahan biaya jika pembayaran melalui BRI Link. Komunikasi efektif mengenai biaya dan penambahan biaya sangat diperlukan untuk mencegah kebingungan pemohon.

Dalam hal prioritas selama jam kerja, dijelaskan bahwa kepentingan pemohon diutamakan, dan dalam situasi tertentu, pengerjaan berkas dilakukan di luar jam kerja jika jumlah pemohon melebihi kapasitas. Komitmen ini dapat meningkatkan kepuasan pemohon. Sikap ramah dan sopan santun dalam pelayanan diakui melalui fasilitas kenyamanan seperti ruang bermain anak, kursi roda, payung, dan pojok baca. Sikap pelayanan yang baik dan fasilitas kenyamanan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pemohon.

Pelayanan tanpa diskriminatif dijelaskan dengan menerapkan sistem "First in First out," tanpa membeda-bedakan pemohon. Prinsip keadilan diterapkan dengan melayani pemohon berdasarkan urutan kedatangan. Anggota pelaksana pelayanan SKCK juga menjelaskan bahwa mereka sudah melayani dan menghargai setiap pelanggan. Pelatihan diterapkan untuk melayani setiap lapisan masyarakat dengan fasilitas pendukung seperti loket prioritas dan tempat bermain anak.

Pada akhirnya, pembahasan menyentuh aspek keterbukaan dan komunikasi. Keterbukaan dalam informasi, terutama terkait biaya tambahan, harus ditekankan, dan komunikasi aktif mengenai perubahan prosedur atau kebijakan dapat mencegah ketidakpuasan dan kebingungan. Dalam konteks pengembangan anggota pelaksana, program pelatihan yang berkelanjutan dapat membantu mereka untuk terus meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka terhadap pelayanan publik. Peningkatan kesadaran masyarakat juga menjadi fokus penting untuk mengurangi ketidakpahaman terkait prosedur pelayanan.

Sehingga ⁵ dapat disimpulkan bahwa faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan SKCK menurut anggota pelaksana pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan lebih lanjut, seperti peningkatan komunikasi mengenai biaya tambahan dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap aspek keamanan dokumen SKCK. Komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan, merespons kondisi yang tidak mendukung, dan memprioritaskan kepentingan pemohon merupakan langkah positif yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian, POLRESTA Bandung dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan SKCK dan memenuhi harapan masyarakat.

4.2.1.7 Kualitas pelayanan publik yang dilakukan sudah efektif

Meskipun terdapat kendala, penelitian ini juga mencatat bahwa ada aspek-aspek pelayanan SKCK yang sudah berjalan efektif. Identifikasi aspek-aspek positif ini memberikan gambaran sejalan dengan ⁴⁵ upaya peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut ini adalah tinjauan yang komprehensif terkait ² kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, khususnya terfokus pada efektivitasnya. Pertama-tama, jawaban atas pertanyaan pertama menunjukkan bahwa pemohon memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas pelayanan SKCK, yang didukung oleh data survei kepuasan masyarakat dan penghargaan dari lembaga

eksternal. Pembahasan menekankan pentingnya melibatkan pandangan eksternal, seperti feedback masyarakat dan penghargaan, dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Pemohon SKCK memberikan penilaian sangat baik, didukung oleh hasil survei kepuasan masyarakat dan penghargaan eksternal yang diterima oleh kepolisian. Pembahasan yang mengikuti jawaban pemohon mencerminkan pentingnya perspektif eksternal, seperti pandangan masyarakat dan penghargaan dari lembaga terkait.

Selanjutnya, pertanyaan mengenai peluang dan faktor penghambat memberikan gambaran tentang pemahaman pemohon terhadap kondisi internal kepolisian, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas, personil, dan antrian. Identifikasi ini diikuti oleh pembahasan yang menekankan pentingnya langkah awal dalam mencari solusi dan perbaikan terhadap kendala yang dihadapi oleh kepolisian.

Pertanyaan selanjutnya membahas efektivitas kualitas pelayanan dengan merinci indikator-indikator seperti Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Jawaban pemohon menyoroti bahwa jika semua indikator tersebut terpenuhi, maka efektivitas pelayanan dapat dicapai, walaupun tidak secara sempurna. Pembahasan kemudian mengaitkan jawaban dengan kerangka kerja model kualitas pelayanan.

Aspek-aspek lain yang dieksplorasi melibatkan ³⁴ penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, mudahnya proses pelayanan, disiplin petugas, kemudahan akses pelanggan melalui layanan online, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan kecermatan petugas. Jawaban pemohon memberikan gambaran

positif dan beberapa catatan terkait dengan masing-masing aspek tersebut. Pembahasan yang mengikuti menyoroti pentingnya aspek interpersonal, kepatuhan terhadap prosedur, kemudahan akses, dan potensi penggunaan teknologi untuk perbaikan terus-menerus.

Terakhir, pertanyaan tentang standar pelayanan membahas pemahaman pemohon terhadap kejelasan standar pelayanan, sambil mencatat kurangnya pengetahuan beberapa orang terkait perubahan biaya. Pembahasan yang mengikuti menyoroti pentingnya komunikasi efektif terkait perubahan atau pembaruan dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, jawaban dan pembahasan ini memberikan pandangan yang komprehensif dan mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di POLRESTA Bandung, melibatkan aspek-aspek yang berkontribusi terhadap efektivitasnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi dari perspektif pemohon SKCK memberikan gambaran positif dan identifikasi potensial area perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh instansi terkait.

⁷² Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terkait dengan kualitas pelayanan publik pada layanan SKCK menurut anggota pelaksana dapat dikelompokkan ke dalam beberapa aspek penting. Kelompok pertama membahas jaminan dalam pelayanan SKCK, di mana pertanyaan mengenai tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya telah dijawab dengan merinci bahwa semua hal tersebut sudah diatur dalam standar pelayanan dan peraturan tertentu.

Aspek kedua, yaitu jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya, mendapatkan penjelasan rinci. Waktu spesifik untuk pembuatan SKCK baru dan perpanjangan telah dijelaskan, biaya sudah diatur dalam peraturan tertentu, legalitas dijamin melalui ciri khusus pada dokumen SKCK, dan kepastian biaya dipastikan sesuai dengan peraturan, meskipun ada tambahan jika pembayaran melalui BRI Link.

Kelompok ketiga membahas kepentingan pemohon dan fleksibilitas jam kerja. Dengan jawaban positif, menjelaskan bahwa kepentingan pemohon diutamakan, terutama selama jam kerja yang padat. Fleksibilitas juga diakui dengan adanya kesiapan untuk bekerja di luar jam kerja jika pemohon melebihi kapasitas harian.

Aspek keempat, yang berkaitan dengan sikap ramah dan sopan santun, serta fasilitas pendukung, menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan sikap positif dan berbagai fasilitas disediakan untuk meningkatkan kenyamanan pemohon. Fasilitas tersebut termasuk ruang bermain anak, kursi roda, payung, pojok baca, dan area merokok.

Kelompok kelima, mengenai tidak adanya diskriminasi dan prinsip "First in First Out," menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan tanpa membeda-bedakan dengan menerapkan prinsip tersebut. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap keadilan dalam penanganan antrian, dengan memastikan pemohon dilayani berdasarkan urutan kedatangan.

Aspek terakhir membahas penghargaan terhadap setiap pelanggan dan pelatihan pelayanan. Jawaban menegaskan bahwa pelayanan dilakukan dengan menghargai

setiap pelanggan, dan petugas telah menjalani pelatihan untuk melayani berbagai lapisan masyarakat, termasuk fasilitas khusus untuk difabel.

Dengan demikian, instansi ini mengukung pendekatan holistik dalam memberikan pelayanan publik, mengedepankan prinsip-prinsip keadilan, kehormatan, dan kenyamanan bagi setiap pemohon. Kehadiran fasilitas pendukung, pelatihan, dan komitmen terhadap standar pelayanan menjadikan pelayanan SKCK ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesimpulannya, instansi ini telah berhasil dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan inklusif, menciptakan lingkungan yang ramah dan adil bagi semua.

Sehingga berdasarkan hasil penelitian mengenai ² kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat disimpulkan bahwa evaluasi dari perspektif pemohon SKCK memberikan gambaran positif. Pemohon memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas pelayanan SKCK, yang diperkuat oleh data survei kepuasan masyarakat dan penghargaan dari lembaga eksternal. Pembahasan menekankan pentingnya melibatkan pandangan eksternal dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, termasuk feedback masyarakat dan penghargaan.

Pemohon memberikan penilaian sangat baik, yang didukung oleh hasil survei kepuasan masyarakat dan penghargaan eksternal. Identifikasi peluang dan faktor penghambat menunjukkan pemahaman pemohon terhadap kondisi internal kepolisian, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas, personil, dan antrian.

Pembahasan menekankan langkah awal dalam mencari solusi dan perbaikan terhadap kendala tersebut.

Pertanyaan mengenai efektivitas kualitas pelayanan memperinci indikator-indikator seperti Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Jawaban pemohon menyoroti bahwa pemenuhan semua indikator tersebut dapat mencapai efektivitas pelayanan, meskipun tidak secara sempurna. Pembahasan mengaitkan jawaban dengan kerangka kerja model kualitas pelayanan.

Aspek lain yang dieksplorasi melibatkan ³⁴ penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, mudahnya proses pelayanan, disiplin petugas, kemudahan akses pelanggan melalui layanan online, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan kecermatan petugas. Jawaban pemohon memberikan gambaran positif dan beberapa catatan terkait dengan masing-masing aspek tersebut. Pembahasan menyoroti pentingnya aspek interpersonal, kepatuhan terhadap prosedur, kemudahan akses, dan potensi penggunaan teknologi untuk perbaikan terus-menerus.

Pertanyaan tentang standar pelayanan membahas pemahaman pemohon terhadap kejelasan standar pelayanan, dengan mencatat kurangnya pengetahuan beberapa orang terkait perubahan biaya. Pembahasan menyoroti pentingnya komunikasi efektif terkait perubahan atau pembaruan dalam pelayanan publik. Sehingga, secara keseluruhan, hasil penelitian memberikan pandangan komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di POLRESTA Bandung, dengan identifikasi area perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh instansi.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran yang tepat. Kesimpulan mencakup penilaian positif pemohon terhadap pelayanan, penghargaan eksternal, identifikasi peluang dan kendala, serta verifikasi kualitas dengan indikator layanan. Aspek positif dalam pelayanan, prinsip keadilan, dan pelatihan terhadap petugas juga menjadi sorotan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat sejumlah faktor, termasuk aspek teknis, operasional, penerapan teknologi, serta upaya dan solusi yang diterapkan oleh anggota pelaksana, yang mempengaruhi kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, seperti masalah server, keterbatasan fasilitas dan personil, antrian dan kerumunan, kendala aplikasi digital (SKCK Online), serta upaya dalam penggunaan layanan online (SKCK Delivery/SKCK Online) dan peningkatan manajemen antrian dan waktu tunggu.

3. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat disimpulkan bahwa evaluasi dari perspektif pemohon SKCK memberikan gambaran positif, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan sudah efektif, terbukti dari penilaian sangat baik, data survei kepuasan masyarakat, dan penghargaan dari lembaga eksternal.

61 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan saran penelitian sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknis:
 - a. Melakukan perbaikan pada server untuk memastikan ketersediaan layanan yang lebih stabil.
 - b. Meningkatkan fasilitas dan personil guna mengatasi kendala saat jumlah pemohon tinggi.
2. Optimasi Penggunaan Teknologi:
 - a. Menyempurnakan aplikasi digital SKCK Online untuk meningkatkan keandalan dan efektivitas.
 - b. Meningkatkan penggunaan layanan online seperti CKCK Delivery/SKCK Online untuk mengatasi kendala waktu dan jarak.
3. Pengembangan Keterampilan dan Kepatuhan Pegawai:

- a. Memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan kecermatan dalam pelayanan.
- b. Memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan guna memberikan pengalaman positif kepada pemohon.

Saran-saran melibatkan perbaikan infrastruktur IT, sosialisasi biaya tambahan, implementasi nomor antrian, pertimbangan alternatif alat pembayaran, peningkatan jumlah server, pemeliharaan sikap ramah petugas, serta evaluasi kontinu dan komunikasi efektif. Implementasi saran-saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung.

62 DAFTAR PUSTAKA

- A.S.Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Aksara
- 33
Angraini, Jum, 2012, Hukum Administrasi Negara, Ghara Ilmu, Yogyakarta.Asikin,Amaruddin dan Zainal, 2013, Pengantar Metode Penelitian Hukum, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta
- 16
Arif, IS. 2006. Dinamika Kepribadian, Gangguan dan Tumbuhnya (Understanding the Unconscious). Bandung : PT. Refika Aditama. Fitri Nur Latifah and M. Ruslianor Maika, BUKU AJAR Authors, 2019.
- 50
Fitri Nur Latifah and M. Ruslianor Maika, BUKU AJAR Authors, 2019.
- 38
Fuad Mas'ud, 'Konsep Manajemen Bisnis Islam (Studi Prinsip-Prinsip Manajemen Bisnis Dalam Al-Quran)', Disertasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- 80
Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty
- 68
Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.
- 26
Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik.. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mulyadi. (2007). Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- 75
Pasolong, Harbani, (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- 7
Psolong, Harbani. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Satibi, Iwan. (2012). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik. Jakarta: UNPAS Press.
- Sedarmayanti. (2006). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung. Mandar Maju
- Silalahi, Ulbert. (2007). Komunikasi Organisasi (Terjemahan). Bandung: Remaja Rosda Karya.
- 49
Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2002). Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Tjipton31 Fandy & Gregorius, C.(2006). Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup! Contoh Spesifik Riset Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan, Strategi Mewujudkan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

JURNAL

¹¹ Awaludin, T., Banga, W., & Basri, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai, Kantor Bea dan Cukai Kendari)*. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11 (1), 72-81. <https://doi.org/10.33772/publica.v11i1.12546>.

¹⁸ Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>

Bustomi, Thomas. (2009). *Menakar Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung*. *Jurnal Humanitas* 1 (2). 155-160.

⁹ Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>

¹³ Fadli Ahmad Yogasara and Fuad Mas'ud, 'Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Praktik Manajemen Berbasis Islam (Studi Kasus Hotel Haz Syariah Semarang)', *DJIEB: Diponegoro Journal of Islamic Economic and Business*, 1.1 (2021), 54-75 <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>.

⁴¹ Harits, Benyamin. (2020). *Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemungut PBB Pada Kecamatan Pataruman Kota Bajar*. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11 (2), 70-81. <http://repository.unpas.ac.id/56293/1/Pengaruh%20Koordinasi%20Terhadap%20Kinerja%20Pegawai%20Pemungut%20Pbb%20Pada%20Kecamatan%20Pataruman%20Kota%20Banjar.pdf>

⁹ [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)

²⁷ Ima Amaliah, Aan Julia, and Westi Riani, 'Pengaruh Dari Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Kerja', *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29.2 (2013), 165 <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i2.394>.

- ¹⁴ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/123385/PERMENPAN%20NOMOR%2014%20TAHUN%202017.pdf>.
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- ³² Nurul Hidayati Murtafiah and Ismun Ali, 'Implementasi Teori Organisasi Berbasis Nilai Spiritual Islami Dalam Praktik Pendidikan', *Journal on Education*, 5.4 (2023), 11012–20 <<https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2024>>.
- ⁵¹ Nurul Hidayati Murtafiah and Ismun Ali, 'Implementasi Teori Organisasi Berbasis
- ⁶³ Pratama. (2018) Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Catatan Keterangan Kepolisian di Polisi Resor Kota Bandung Pratama 2018
- ³⁶ Putri, B. F. (2019). Survey Kepuasan Masyarakat Menjadi Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik LAPAN. 6 (2). <https://doi.org/10.33772/publica.v11i1.12546>.
- ²⁵ Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–11.

Tesis Wika Ayu Wahyuni MAKP

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	bogorkota.jabar.polri.go.id Internet Source	2%
2	repository.unsri.ac.id Internet Source	2%
3	daerah.sindonews.com Internet Source	1%
4	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	tribrataneews.polrestabandung.id Internet Source	1%
7	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
8	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
9	repository.unsoed.ac.id Internet Source	<1%

10	digilib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
11	journal.uny.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
13	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
14	repositori.unsil.ac.id Internet Source	<1 %
15	perpustakaan.unej.ac.id Internet Source	<1 %
16	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
17	jurnal.stiatabalong.ac.id Internet Source	<1 %
18	jurnalp3k.com Internet Source	<1 %
19	repository.uki.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.hukumonline.com Internet Source	<1 %
21	www.scribd.com Internet Source	<1 %

22	shopanddrive.blogspot.com Internet Source	<1 %
23	www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1 %
25	ojs.pseb.or.id Internet Source	<1 %
26	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
27	ejournal.unida.gontor.ac.id Internet Source	<1 %
28	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
29	ojs.unik-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
30	oto.detik.com Internet Source	<1 %
31	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
32	www.jonedu.org Internet Source	<1 %
33	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %

34	repository.unigal.ac.id Internet Source	<1 %
35	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1 %
36	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
37	docplayer.info Internet Source	<1 %
38	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
40	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
41	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.unfari.ac.id Internet Source	<1 %
43	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
44	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
45	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %

46	Habazoh, Fahmi Rasyid, Mani Festati Broto. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pamenang", JMiE (Journal of Management in Education), 2022 Publication	<1 %
47	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
48	j-innovative.org Internet Source	<1 %
49	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	<1 %
50	www.jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	<1 %
51	jonedu.org Internet Source	<1 %
52	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
53	lppmstianusa.com Internet Source	<1 %
54	pdfslide.tips Internet Source	<1 %
55	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
56	repository.umpr.ac.id Internet Source	<1 %

57	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
58	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
59	aksiologi.org Internet Source	<1 %
60	Silvia Ardayanti. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang", <i>The World of Public Administration Journal</i> , 2021 Publication	<1 %
61	adoc.pub Internet Source	<1 %
62	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
63	stiatabalong.ac.id Internet Source	<1 %
64	tabassumi.blogspot.com Internet Source	<1 %
65	e-journal.president.ac.id Internet Source	<1 %
66	id.scribd.com Internet Source	<1 %

jim.unisma.ac.id

67

Internet Source

<1 %

68

sidayu.indramayukab.go.id

Internet Source

<1 %

69

www.sehatcantiktips.com

Internet Source

<1 %

70

Faradillah Faradillah, Muhammad Fadhiel Alie, Suryati Suryati. "PELATIHAN DAN BIMBINGAN TEKNIS PENGGUNAAN APLIKASI AYO LAPOR MANG POLISI DI KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA SELATAN (SUMSEL)", RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2024

Publication

<1 %

71

Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Student Paper

<1 %

72

jogja.kemenkumham.go.id

Internet Source

<1 %

73

journal.pdmbengkulu.org

Internet Source

<1 %

74

repository.unisba.ac.id

Internet Source

<1 %

75

www.jurnal.stiatabalong.ac.id

Internet Source

<1 %

76

Agus Mantri, Abubakar Iskandar, Irma Purnamasari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN KARTU PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KANTOR BPJS KESEHATAN KOTA BOGOR", Jurnal Governansi, 2018

Publication

<1 %

77

eprints.binadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

78

etd.uum.edu.my

Internet Source

<1 %

79

issuu.com

Internet Source

<1 %

80

lib.unnes.ac.id

Internet Source

<1 %

81

pati.jateng.polri.go.id

Internet Source

<1 %

82

www.hideipaddress.info

Internet Source

<1 %

83

Guruh Supenget, Nur Aisyah Kustiani. "STUDI ATAS PELAYANAN CLIENT COORDINATOR PADA KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG PRIOK DENGAN MENGGUNAKAN SERVQUAL, MODEL KANO

<1 %

DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT", INFO ARTHA, 2017

Publication

84

Ikhwani, Ikhwani. "Pembentukan Karakter Kemandirian Anak Asuh Panti Asuhan Putri Muhammadiyah Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

Publication

<1 %

85

Yulianti Yulianti, Dian Widya Putri, Stephani Raihana Hamdan, Yunita Sari. "MEDIA USAGE BEHAVIOR DURING COVID-19 PANDEMIC", Diakom : Jurnal Media dan Komunikasi, 2020

Publication

<1 %

86

blog.buaya-instrument.com

Internet Source

<1 %

87

edorusia.blogspot.com

Internet Source

<1 %

88

ejournal.ipdn.ac.id

Internet Source

<1 %

89

ejournal.nusantaraglobal.ac.id

Internet Source

<1 %

90

ejournal.unisba.ac.id

Internet Source

<1 %

91

eprints2.undip.ac.id

Internet Source

<1 %

92	id.nature-via.com Internet Source	<1 %
93	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1 %
94	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
95	repository.unwim.ac.id Internet Source	<1 %
96	tambahpinter.com Internet Source	<1 %
97	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
98	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
99	marabsurya.blogspot.com Internet Source	<1 %
100	polresgresik.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off