

**KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN  
KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOR KOTA  
(POLRESTA) BANDUNG  
TESIS**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Syarat Ujian Thesis Pada Program Studi Magister  
Administrasi Dan Kebijakan Publik Konsentrasi Kebijakan Administrasi Publik  
Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung



Disusun Oleh:  
**WIKAA YU WAHYUNI**  
**(218010010)**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**  
**FAKULTAS PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**  
**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN  
KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOR KOTA (POLRESTA)  
BANDUNG**

Disusun Oleh :

**Wika Ayu Wahyuni  
218010010**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Syarat Kelulusan Guna Memperoleh Gelar Magister  
Administrasi Publik (MAP) Pada Program Studi Magister Administrasi Dan Kebijakan Publik  
Konsentrasi Kebijakan Administrasi Publik  
Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung

Disusun Oleh:

**WIKAA YU WAHYUNI  
218010010**

Telah disetujui oleh tim pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini  
Bandung, 19 April 2024  
Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

**Prof. Dr. H. Soleh Suryadi, M.Si**

**Prof. Dr. Iwan Satibi, S.Sos.,  
M.Si**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan anggota pelaksana dan pemohon SKCK, observasi langsung di lokasi pelayanan, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu yang lama akibat antrian panjang, responsivitas petugas yang kurang optimal saat situasi ramai, dan transparansi biaya yang belum sepenuhnya jelas. Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung, antara lain penerapan sistem antrian yang lebih efektif, pelatihan bagi petugas mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan, serta peningkatan transparansi informasi biaya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, SKCK

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of service in the issuance of Police Records Certificates (SKCK) at the Bandung City Police Resort (POLRESTA). The research employed a qualitative method with a case study approach. Data collection was conducted through interviews with SKCK officers and applicants, direct observation at the service location, and analysis of relevant documents. The results of the study indicate that in general, the quality of SKCK services at POLRESTA Bandung is quite good. However, there are several aspects that need to be improved, such as long waiting times due to long queues, less than optimal officer responsiveness during busy situations, and a lack of transparency regarding costs. This study provides several recommendations to improve the quality of SKCK services at POLRESTA Bandung, including the implementation of a more effective queuing system, training for officers on effective communication and complaint handling, and increased transparency of cost information.*

*Keywords: Quality, Service, SKCK*

## RINGKESAN

Ieu panilitian boga tujuan pikeun meunteun kualitas palayanan nyieun Surat Keterangan Catetan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung. Panilitian ieu ngagunakeun metode panilitian kualitatif kalawan pendekatan studi kasus. Ngumpulkeun data dilakukeun ngaliwatan wawancara jeung anggota palaksana jeung nu ngalamar SKCK, observasi langsung di lokasi palayanan, sarta analisis dokumén nu patali. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, kualitas palayanan SKCK di POLRESTA Bandung geus cukup alus. Tapi, aya sababaraha aspék nu kudu diropéa, kawas waktu antosan nu lila alatan antrian nu panjang, résponsivitas petugas nu kurang optimal basa kaayaan rame, jeung transparansi biaya nu tacan pinuh jelas. Panilitian ieu méré sababaraha rekomendasi pikeun ningkatkeun kualitas palayanan SKCK di POLRESTA Bandung, di antarana nerapkeun sistem antrian nu leuwih éféktif, pelatihan pikeun petugas ngeunaan komunikasi éféktif jeung penanganan keluhan konsumén, sarta ningkatkeun transparansi informasi biaya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, SKC

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan usulan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Publik, Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan. Usulan penelitian ini berjudul "**Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Bandung**".

Saya menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi pembahasan maupun penyusunannya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan saya. Oleh karena itu, saya mengharapkan masukan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan usulan penelitian ini. Dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Soleh Suryadi, M.Si. selaku Ketua Komisi Pembimbing, dan Bapak Prof. Dr. Iwan Satibi, S.Sos., M.Si. yang telah membimbing, membantu, dan memberikan dorongan dalam penyusunan usulan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Azhar Affandi, SE., M.Sc. selaku Rektor Universitas Pasundan.
3. Bapak Prof. Dr. H. Eddy Jusuf Sp, Ir., M.Si, S.Kom., IPU., ASEAN.Eng. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pasundan.
4. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Heru Purwanto, M.S. selaku Wakil Direktur I Pascasarjana Universitas Pasundan.

5. Bapak Dr. Heri Erlangga., S.Sos., M.Pd. selaku Wakil Direktur II Pascasarjana Universitas Pasundan.
6. Bapak Prof. Dr. T. Subarsyah, S.H, S.Sos, Sp-1, M.M., selaku Wakil Direktur III Pascasarjana Universitas Pasundan.
7. Bapak Dr. Yaya Mulyana Abdul Aziz, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Pascasarjana Universitas Pasundan.
8. Seluruh civitas akademika Magister Ilmu Administrasi Publik dan Kebijakan Publik Universitas Pasundan.
9. Seluruh staf Tata Usaha Magister Ilmu Administrasi Publik dan Kebijakan Publik Universitas Pasundan Bandung.
10. Seluruh jajaran staf dan pegawai SKCK Polresta Bandung.
11. Ayahanda Asep Wachidin S.E M.M dan Ibunda Yayah Komariah S.Pd, yang senantiasa mendoakan, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menggapai impian.
12. Suami saya, Briptu Muhammad Faddil Dhira Wigata S.H, yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.
13. Adik-adik saya, Ghani Dermawan dan Faiq Ramdani, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
14. Teman-teman angkatan 42 Program Magister Administrasi dan Kebijakan Publik, yang telah memberikan kenangan dan kehangatan selama ini.

Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan usulan penelitian ini.

Saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca, serta dapat menambah wawasan kita semua, khususnya bagi saya.

Bandung, 19 April 2024

Peneliti,

[Nama Peneliti]



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
RINGKESAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.2 Konsep Administrasi Publik .....	21
2.1.3 Konsep Organisasi Publik .....	24
2.1.4 Konsep Manajemen Pelayanan Publik .....	29
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik .....	32
2.1.6 Standar Pelayanan Publik .....	35
2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik .....	38
2.2 Kerangka Berpikir .....	47
2.3 Proposisi .....	50
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
3.1 Objek Penelitian .....	52
A. Gambaran Umum .....	53
B. Visi dan Misi .....	54

3.2	Metode Penelitian.....	56
3.3	Operasional Parameter.....	60
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.5	Key Informan .....	64
3.6	Teknik Analisis Data.....	65
3.7	Teknik Pemeriksaan dan keabsahan Data.....	69
3.8	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		72
4.1	Hasil Penelitian.....	72
4.1.1	Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota Bandung .....	72
4.1.2	Proses Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.....	77
4.1.3	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.....	79
4.1.4	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung. ....	82
4.1.5	Kualitas Pelayanan SKCK Diverifikasi Dengan Indikator <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Di POLRESTA Bandung .....	85
4.2	Pembahasan .....	88
4.2.1	Gambaran Umum Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung.....	89
4.2.2	Proses Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.....	92
4.2.3	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.....	95
4.2.4	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung. ....	98
4.2.5	Kualitas Pelayanan SKCK Diverifikasi Dengan Indikator <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Di POLRESTA Bandung .....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		134
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA .....		cxxxviii
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		141

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2. 2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	33
Tabel 3. 1 Tupoksi Sat Intelkam POLRESTA Bandung.....	55
Tabel 3. 2 Operasional Parameter .....	60
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	71
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Pemohon SKCK .....	78
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan SKCK.....	80
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Tentang Kendala Pelayanan SKCK.....	82
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Tentang Responsivitas Pelayanan SKCK.....	83
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Tentang Transparansi Biaya .....	84
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan SKCK.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Pengajuan SKCK .....	5
Gambar 2. 1 Paradigma Berpikir .....	50
Gambar 3. 1 Alur Pendaftaran Dan Estimasi Waktu Pembuatan SKCK .....	54
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi dan SDM Sat Intelkam .....	56
Gambar 3. 3 Analisis Model Interaktif.....	68
Gambar 4. 1 Data Penelitian Bulanan .....	74
Gambar 4. 2 Kondisi dan Situasi Sekitar Tempat Pelayanan SKCK .....	122
Gambar 4. 3 Antrian Pemohon SKCK Untuk Melakukan Pembayaran .....	122
Gambar 4. 4 Antrian SKCK Untuk Mendapatkan Layanan SKCK .....	123
Gambar 4. 5 Kondisi Antrian Pelayanan SKCK .....	124
Gambar 4. 6 Mendekati Loker Pembayaran SKCK Online .....	125
Gambar 4. 7 Pemohon yang tiba ditempat pelayanan SKCK .....	127
Gambar 4. 8 Proses pengumpulan persyaratan SKCK.....	128
Gambar 4. 9 Proses pembagian hasil SKCK.....	129

# **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.

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. Penelitian ini berusaha untuk melihat kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kantor Kepolisian di Kabupaten Bandung.

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." 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 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. “Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh factor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan Sellang et al. (2022). Hasil survei awal 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. Prosedur pelayanan berbelit, tidak sedikit pemohon yang merasa prosedurnya 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.

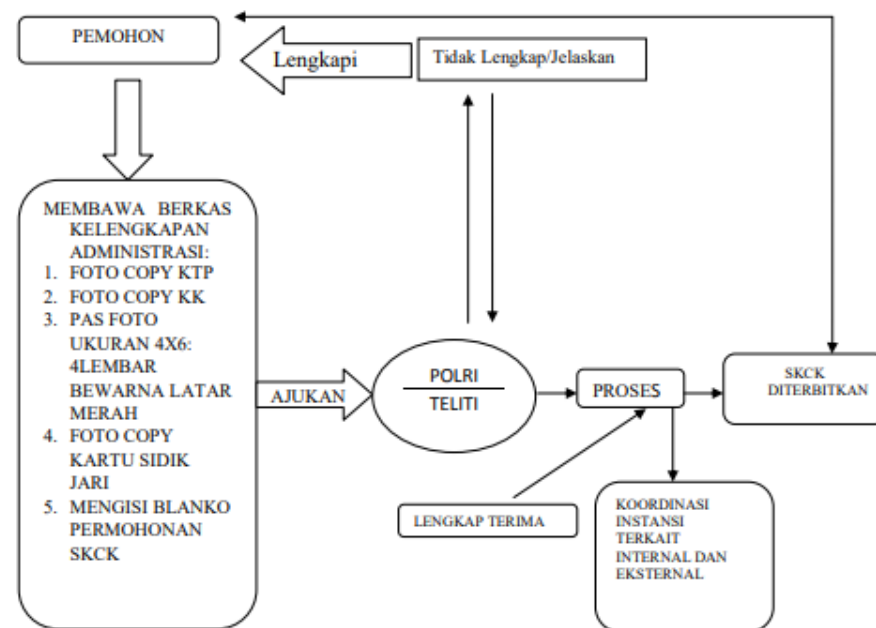
Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. 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**



Sumber: POLRESTA Bandung

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, 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. 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 mengantri dan lebih memilih mendaftarkan SKCK secara manual daripada melakukan pendaftaran secara daring.

Disisi lain pengaruh globalisasi, akan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju menciptakan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan semakin banyak disediakan oleh lembaga pemerintah. Namun syaratnya. Penyelenggaraan pelayanan publik masih berhadapan dengan sistem pemerintahan masih belum efektif dan efisien. 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 pelayana 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 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. Berdasarkan konteks permasalahan diatas pula, peneliti 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.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana proses pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung?
2. Bagaimana kualitas pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung ?
3. Mengapa terjadi hambatan dalam kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung? Apa akar penyebab masalah tersebut?

4. Se jauh mana indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat digunakan untuk memverifikasi kualitas pelayanan SKCK di POLREST Bandung? Apakah penerapan indikator-indikator tersebut sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pemohon SKCK?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka Tujuan pada penelitian ini adalah :

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

#### **1.4 Manfaat 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 publik.
2. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pemikiran agar menjadi masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan tentang kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Kepolisian Resor Kota Bandung.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu**

Kajian Pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung penelitian yang dilakukan dengan pembahasan variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Setelah menentukan topik penelitian yang layak dan relevan, peneliti dapat melanjutkan dengan melakukan tinjauan pustaka terhadap topik tersebut. Menurut Cooper (Marshall & Rossman, 2014) mengungkapkan bahwa “Tinjauan pustaka memiliki beberapa tujuan utama yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada dan mengisi celah-celah dalam penelitian sebelumnya”. Kajian literatur dapat memberikan kerangka acuan dan standar untuk menekankan relevansi penelitian, sekaligus membandingkan temuannya dengan penelitian lain. Alasan-alasan ini bisa menjadi dasar bagi peneliti untuk memasukkan literatur yang relevan ke dalam penelitiannya.

Untuk memastikan penelitian memberikan kontribusi baru dan tidak hanya mengulang penelitian sebelumnya, peneliti perlu menyusun tinjauan komprehensif terhadap penelitian-penelitian terdahulu. “State of the Art” merupakan Tinjauan yang mencakup informasi tentang siapa peneliti sebelumnya, topik penelitian, lokasi (jika relevan), permasalahan yang diangkat,



metode yang digunakan, dan hasil yang diperoleh. Dengan memahami penelitian sebelumnya secara menyeluruh, peneliti dapat mengidentifikasi celah pengetahuan dan menentukan bagaimana penelitiannya akan memberikan kontribusi unik dan berbeda dari yang sudah ada. Beberapa hasil penelitian yang mengkaji dimensi, aspek faktor, kepuasan masyarakat dan unsur dari kualitas pelayanan publik secara luas dikemukakan dalam bahasan dibawah ini:

### **1. Hasil Penelitian Dinia Anis Setiani dkk (Jurnal, 2022)**

Penelitian ini berjudul “Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) POLDA Jawa Barat”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menjelaskan secara rinci mengenai tingkat kualitas pelayanan yang terkait dengan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan POLDA JABAR. (Setiani et al., 2022) dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini mengumpulkan data melalui angket yang disebarkan kepada sampel yang dipilih secara *purposive*. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan POLDA JABAR.

Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah dimensi-dimensi yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pemohon sangat puas dengan layanan pembuatan SKCK. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan waktu pelayanan, pemanfaatan fasilitas yang sudah memadai, peningkatan strategi sosialisasi kepada masyarakat, dan

integrasi layanan perekaman sidik jari agar lebih efisien. perbaiki strategi sosialisasi kepada masyarakat, dan peleburan pelayanan perekaman sidik jari agar lebih efisien.

## **2. Hasil Penelitian Jaka Atmaja (Jurnal, 2018)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”. Penelitian ini didasarkan pada pengukuran pelayanan dan kepuasan nasahan. (Atmaja, 2018) dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis hubungan signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, Loyalitas Nasabah sebagai variabel terikat, dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui peran Kepuasan Nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan mendorong loyalitas mereka. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan minat nasabah dan menumbuhkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

## **3. Hasil Penelitian Heni Rohaeni dkk (Jurnal, 2018)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT Primajasa Perdanarayautama

Bandung dengan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. (Rohaeni & Marwa, 2018) dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji korelasi dan determinasi memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa faktor-faktor lain di luar penelitian ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **4. Hasil Penelitian Dewi Kusuma Wardani (Jurnal, 2017)**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Snksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, denda pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Bantul. (Wardani & Rumiyaun, 2017) dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di sistem samsat drive-thru. Kuesioner disebarakan kepada 110 responden dan data yang dapat diolah adalah 100 kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem samsat

drive-thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sedangkan pengetahuan wajib pajak dan denda pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Indikator dari kualitas pelayanan Samsat keliling adalah sebagai berikut :

- 1) Pendataan lebih terkontrol adalah pendataan pada wajib pajak akan lebih
- 2) Mudah untuk Kantor Bersama Samsat.
- 3) Kemudahan dalam membayar pajak adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya.
- 4) Minat wajib pajak adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak.
- 5) Menghemat waktu adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.
- 6) Kualitas pelayanan adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.
- 7) Letak wilayah adalah suatu tempat yang digunakan untuk lokasi pembayaran pajak. Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, indikator-indikator dari standar pelayanan publik sebagai berikut:
  - a) Persyaratan adalah terkait dengan kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah proses pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

- c) Jangka waktu adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- d) Biaya atau tarif adalah memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
- e) Produk pelayanan adalah hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
- f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan indikator- indikator kualitas layanan Samsat keliling yaitu pendataan lebih terkontrol, kemudahan dalam membayar pajak, minat wajib pajak, menghemat waktu, kualitas pelayanan dan letak wilayah.

##### **5. Hasil Penelitian Wisnu Pratama (Skripsi, 2018)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polisi Resor Kota Palembang”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), antara lain lamanya waktu penyelesaian, kurangnya fasilitas pendukung yang menghambat kelancaran pelayanan, serta keterlambatan petugas dalam mengolah data. (Pratama, 2018) dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian deskriptif dengan data

kuantitatif. Penelitian ini melibatkan 61 responden pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Palembang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, kuisioner, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk membandingkan harapan dan persepsi pemohon terhadap kualitas pelayanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK di Polresta Palembang dinilai negatif pada dimensi Bukti Langsung, Jaminan, dan Empati, yang berarti harapan pemohon lebih tinggi daripada persepsi mereka. Sebaliknya, kualitas pelayanan dinilai positif pada dimensi Daya Tanggap dan Keandalan, menunjukkan bahwa persepsi pemohon melebihi harapan mereka. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang dinilai negatif, seperti meningkatkan kenyamanan fasilitas ruang tunggu dan kecepatan pelayanan.

#### **6. Hasil Penelitian Clara Semaya Walangitan dkk (Jurnal, 2020)**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Minahasa Utara serta menganalisis bagaimana pelayanan tersebut memengaruhi masyarakat setempat. (Pratama, 2018) dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa petugas di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara secara umum sudah handal dalam memberikan pelayanan SKCK. Proses pelayanan SKCK umumnya selesai sesuai waktu yang ditentukan,

meskipun terdapat beberapa kendala teknis seperti pemadaman listrik, kerusakan peralatan, dan ketidakhadiran pimpinan.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pendekatan / Metode / Teori	Relevansi Dengan Peneliti
1.	Dinia Anis Setiani dkk (2022)	Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat	Kuantitatif deskriptif, pelayanan publik, kualitas pelayanan, optimalisasi,	Sama-sama membahas tentang SKCK dan memiliki objek penelitian yang sama yaitu pada kantor kepolisian
2.	Jaka Atmaja (2017)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB	Deskriptif kuantitatif, kualitas pelayanan kepuasan pelanggan	Membahas terkait dengan kualitas pelayanan dan pembahasan ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan SKCK
3.	Heni Rohaeni dkk (2018)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan	Penelitian ini juga membahas terkait dengan kepuasan pelanggan terkait pelayanan yang memiliki kaitan langsung pada penelitian ini terkait dengan pemberian pelayanan yang prima kepada para penerima layanan

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Pendekatan / Metode / Teori	Relevansi Dengan Peneliti
4.	Dewi Kusuma Wardani dkk (2017)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Samsat Drives Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat (Drive Thru Bantul).	Teknik regresi linier berganda, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak	Memiliki keterkaitan tempat penelitian yang sama yaitu pada sistem samsat yang akan menjadi salah satu lokasi penelitian pada penelitian ini nantinya.
5.	Wisnu Pratama (2018)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Catatan Keterangan Kepolisian di Polisi Resor Kota Bandung.	Kuantitatif , kualitas pelayanan, pelayanan	Membahas terkait dengan kualitas pelayanan dan memiliki pembahasan yang hampir sama dengan penelitian ini dan akan sangat berguna dalam melihat eksekusi teori dan pembahasan yang telah digunakan.
6.	Clara Semaya Walangitan dkk (2020)	Kualitas pelayanan surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat di Kepolisian Resor Minahasa Utara	Kualitatif, kualitas, pelayanan SKCK, masyarakat	Membahas pentingnya kualitas pelayanan dalam pengajuan pelayanan SKCK dan penelitian tersebut sangat cocok dengan penelitian ini karena memiliki studi kasus yang sama terkait kualitas pelayanan dalam pengajuan SKCK.



### 2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Istilah "Administrasi Publik" terdiri dari dua kata, yaitu "administrasi" dan "publik". Kata "administrasi" berasal dari bahasa Yunani, gabungan dari "*ad*" (intensif) dan "*ministrare*" (melayani). Dengan demikian, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan melayani secara intensif. Konsep administrasi memiliki dua makna, yaitu sempit dan luas. Dalam arti sempit, administrasi merujuk pada kegiatan tulis-menulis atau tata usaha. Sementara dalam arti luas, administrasi adalah proses kerjasama yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama secara rasional. Siagian (2008), administrasi dapat diartikan sebagai bentuk kerjasama yang melibatkan dua orang atau lebih, yang dilakukan secara rasional dan bertujuan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Baines et al. (2004) berpendapat bahwa "Publik sebagai sekelompok orang atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun eksternal". Ruslan (2005) mengatakan bahwa "Publik mempunyai konotasi sempit dan spesifik yang merupakan sekumpulan individu-individu yang terikat suatu ikatan solidaritas tertentu". Berdasarkan penjelasan tersebut, administrasi publik adalah suatu proses kerjasama yang melibatkan sekelompok orang atau individu dalam suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal, yang dilakukan secara rasional dan bertujuan untuk melayani secara intensif dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Nicholas Henry (2016), “Administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik yang dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman tentang hubungan pemerintah dengan masyarakat yang diperintah dan mendorong kebijakan publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”. Oleh karena itu, administrasi publik disebut juga dengan administrasi negara. Administrasi negara adalah kumpulan orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Administrasi negara juga bergerak dalam organisasi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat melalui kinerja pegawai yang kompeten yang bekerja secara efektif dan efisien. “Administrasi publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien (Pasolong, 2019)

Menurut Caiden (1982) Administrasi publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sarana, penggalangan kerjasama dengan DPR dan organisasi organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan masyarakat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijamin oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya.

Chandler (1982) berpendapat bahwa “Administrasi publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan kebijakan publik”. Dari berbagai pandangan ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah gabungan ilmu dan seni yang melibatkan kolaborasi rasional individu dalam organisasi publik untuk mencapai tujuan

bersama demi kepentingan masyarakat. Secara lebih luas, administrasi publik merupakan proses kerja sama yang terorganisir dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya manusia serta fasilitas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Administrasi publik memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari administrasi privat, sosial, dan bentuk administrasi lainnya. Menurut Caiden (1982), terdapat tujuh ciri khas yang membedakan administrasi publik yaitu:

1. Keberadaan administrasi publik tidak dapat dihindari dalam kehidupan masyarakat.
2. Administrasi publik memiliki kewenangan untuk menuntut kepatuhan dari masyarakat.
3. Administrasi publik memiliki prioritas dalam melayani kepentingan umum.
4. Administrasi publik memiliki hak istimewa tertentu dalam menjalankan tugasnya.
5. Puncak pimpinan administrasi publik adalah para politisi yang dipilih atau ditunjuk.
6. Kinerja administrasi publik sulit diukur secara kuantitatif karena kompleksitasnya.
7. Masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja administrasi publik.

Thoha (2017) mengidentifikasi beberapa karakteristik khas administrasi publik:

1. Layanan publik memiliki tingkat urgensi yang lebih tinggi dibandingkan layanan yang disediakan oleh sektor swasta.

2. Layanan publik cenderung bersifat monopoli atau semi-monopoli.
3. Penyediaan layanan publik harus selalu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pasar tidak memiliki kendali atas layanan yang disediakan oleh sektor publik.
5. Keberhasilan usaha-usaha dalam sektor publik sangat bergantung pada penilaian masyarakat.

### **2.1.3 Konsep Organisasi Publik**

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu dapat dikatakan organisasi adalah wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tujuan. Dalam wadah kegiatan itu setiap individu harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang bersifat "statis", karena sekedar hanya melihat kepada strukturnya. Disamping itu terdapat pula pengertian organisasi yang bersifat "dinamis" yang mana organisasi dilihat dari sudut pandang dinamikannya, aktivitas atau tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi dalam organisasi. Penting untuk memahami makna dan teori "organisasi dan makna dari kata "publik" dalam memahami konsep organisasi publik seutuhnya. Menurut Atmosudirdjo (1999) menjelaskan bahwa "Organisasi Memiliki sifat yang abstrak, sulit dilihat namun bisa dirasakan eksistensinya". Mooney (2004) mengungkapkan bahwa "Organisasi adalah segala bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama". Organisasi secara teoritis dapat dipahami sebagai bermacam-macam perspektif atau sudut pandang. Setidaknya ada dua sudut pandang yang dapat digunakan untuk dapat

memahami organisasi yaitu pendekatan perilaku dan pendekatan struktural. Pendekatan perilaku menekankan pada organisasi sebagai sesuatu yang bersifat dinamis sehingga dapat juga dikatakan bahwa organisasi merupakan proses kerja sama selaras antara orang-orang yang terjadi didalam suatu wadah yang sistematis, hierarkial dan formal yang bertindak seirama untuk dapat mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Pendekatan organisasi secara struktural merupakan pendekatan yang menekankan bahwa organisasi merupakan suatu wadah sehingga dalam pendekatan ini dapat dikatakan bahwa organisasi dianggap suatu wadah yang statis. Organisasi didefinisikan sebagai suatu wadah atau tempat menyelenggarakan berbagai kegiatan yang dilakukan dengan penggambaran yang jelas tentang struktur hierarki kedudukan, jabatan dan alur pertanggung jawaban dan wewenang. Pada dasarnya organisasi diumpamakan seperti sebuah organisme yang mempunyai siklus hidup, dalam siklus hidupnya organisasi mengalami siklus yang dialami selayaknya manusia yaitu lahir, tumbuh menjadi dewasa, mengalami masa tua dan pada akhirnya mati. Apabila suatu organisasi sudah pada tahap mengalami kemunduran atau penurunan maka sebaiknya organisasi membenahi dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Organisasi publik terdiri dari dua kata yaitu “organisasi” dan “publik”. Publik merupakan kata yang berasal dari bahasa latin yaitu “*public*” yang mempunyai arti “*of People*” yang mempunyai hubungan dengan masyarakat. Menurut Syafiie (1999) publik merupakan “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan

nilai-nilai norma yang mereka miliki". Inu Kencana Syafie dkk, tidak secara langsung mengatakan bahwa publik itu adalah warga negara, masyarakat atau rakyat karena definisi publik yang diungkapkan berbeda.

Organisasi publik lebih sering dilihat pada bentuk organisasi milik pemerintah atau yang lebih dikenal dengan birokrasi pemerintah.

Menurut Ndraha (2003) menjelaskan bahwa Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegimitasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya dan melayani keperluannya sebaliknya berhal pula memungut pajak untuk pendanaan serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan aturan.

Organisasi publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat demi untuk kesejahteraan sesuai dengan amanat konstitusi yang menjadi dasar dalam kegiatan operasional. Organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berlandaskan pada profit atau keuntungan. Organisasi sektor publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tidak berorientasi terhadap keuntungan finansial.
2. Dimiliki secara bersama-sama oleh masyarakat atau publik.
3. Kepemilikan pada sumber daya tidak berbentuk saham atau bisa diperjual belikan.
4. Keputusan yang berkaitan dengan suatu kebijakan ataupun operasional didasarkan pada konsensus.

Beberapa tugas yang dimiliki oleh organisasi publik dapat dijalankan oleh pihak swasta seperti layanan komunikasi, penarikan pajak dan pendidikan. Akan tetapi terdapat beberapa organisasi publik yang tidak bisa digantikan oleh organisasi

swasta seperti akuntansi sektor publik dan birokrasi pemerintahan. Terdapat karakteristik yang hanya dimiliki oleh organisasi sektor publik, diantaranya adalah:

1. Tujuan yang dimiliki adalah untuk mensejahterakan secara berangsur-angsur atau bertahap kebutuhan dasar dan kebutuhan yang lainnya.
2. Aktivitas organisasi sektor publik lebih terfokus kepada pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, penegakan hukum dan transportasi publik serta penyediaan pangan.
3. Sumber pendanaan organisasi publik berasal dari dana yang dikumpulkan masyarakat melalui pajak dan retribusi, laba dari perusahaan milik negara, serta pinjaman yang dilakukan pemerintah, serta pendapatan yang dihasilkan dari usaha-usaha sah dan tidak bertentangan dengan hukum.
4. Pertanggungjawaban organisasi publik adalah melalui lembaga perwakilan masyarakat seperti DPR, DPD dan DPRD.
5. Budaya organisasi bersifat formal, hierarki dan birokratis.
6. Anggaran organisasi publik disusun bersama-sama dengan masyarakat dalam perencanaan program.
7. *Stakeholder* dalam organisasi publik terdiri dari masyarakat Indonesia, pegawai organisasi, investor, kreditur, serta lembaga-lembaga donasi internasional dan pemerintah luar negeri.

Organisasi publik dalam menjalankan operasionalnya mempunyai ruang lingkup tersendiri . Berikut adalah ruang lingkup dari organisasi publik.

1. Organisasi publik bergerak dalam ruang lingkup yang sangat kompleks dan variatif.
2. Penyerapan banyak tenaga kerja dalam sektor publik.
3. Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi diantaranya adalah faktor ekonomi seperti tren pertumbuhan ekonomi serta peningkatan inflasi, sumber tenaga kerja, nilai tukar mata uang, GNP, GDP.
4. Faktor politik yang dapat mempengaruhi organisasi publik diantaranya adalah hubungan antara negara dan rakyatnya, peraturan pemerintah, rezim yang sedang berkuasa, ideologi negara, kepentingan elite politik, hubungan internasional dan kelembagaan.
5. Faktor budaya yang dapat mempengaruhi organisasi publik diantaranya adalah keberagaman ras, suku agama bahasa serta budaya di Indonesia, nilai yang berlaku di tengah masyarakat, serta tingkat pendidikan yang dimiliki masyarakat.
6. Faktor demografi yang dapat mempengaruhi organisasi publik diantaranya adalah tingkat pertumbuhan penduduk, struktur usia dari penduduk, perpindahan masyarakat atau migrasi dan tingkat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Organisasi dituntut untuk memperhatikan “*value of money* “ yang merupakan dasar dari pengelolaan organisasi sektor publik. Berikut adalah 3 aspek penting dalam pengelolaan organisasi publik:

1. Perolehan input dengan kualitas yang ditentukan pada harga yang terendah.



2. Efisiensi dalam pencapaian output dengan input yang telah ditentukan atau penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai suatu output.
3. Efektifitas dalam pencapaian hasil dari suatu program dengan target sebelumnya yang telah ditentukan.

Beberapa ahli berpendapat bahwa perlu untuk menambahkan 2 aspek penting dalam pengelolaan organisasi publik yaitu keadilan dan pemerataan. Berdasarkan pendapat ahli yang telah dijelaskan sebelumnya maka Organisasi adalah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan. Organisasi merupakan wadah atau tempat terjadinya suatu proses sosial yang didalamnya terdapat interaksi antar manusia secara terstruktur dan dipimpin untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu proses, sebagai suatu struktur, dan sebagai suatu sistem.

#### **2.1.4 Konsep Manajemen Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan atau interaksi antara individu, baik secara langsung maupun melalui teknologi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani diartikan sebagai tindakan membantu mempersiapkan atau mengurus keperluan seseorang. Menurut Moenir (2008) berpendapat bahwa “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan

orang lain sesuai dengan haknya”. Pada dasarnya, pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang terus-menerus dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Moenir (2008) mengungkapkan lebih lanjut bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dan dievaluasi, sehingga memungkinkan penetapan standar yang jelas baik dari segi waktu maupun hasil. Dengan adanya standar ini, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan secara efektif untuk memastikan kepuasan pihak-pihak yang menerima layanan.

Grönroos (1990) mengungkapkan bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian akti-vitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan yang baik dapat diukur dari tiga aspek utama, yaitu:

a. Biaya yang Terjangkau: Pelayanan harus dapat diakses oleh semua kalangan dengan biaya yang wajar dan tidak memberatkan.

b. Waktu Penyelesaian yang Cepat: Pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang singkat dan efisien, sehingga tidak menghambat aktivitas masyarakat.

c. Kualitas yang Unggul: Pelayanan harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, memberikan hasil yang memuaskan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik merupakan hal krusial yang menjadi tanggung jawab utama negara. Namun, terdapat perbedaan mendasar antara pelayanan yang diberikan oleh sektor publik dan sektor privat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikategorikan menjadi tiga jenis:

1. Pelayanan fisik: Meliputi penyediaan infrastruktur seperti gedung sekolah, jalan, jembatan, dan rumah sakit.
2. Pelayanan non-fisik: Berfokus pada pemenuhan kebutuhan personal masyarakat, seperti pendidikan dan kesehatan.
3. Pelayanan administratif: Berkaitan dengan legalitas dan administrasi, seperti pengurusan KTP, perizinan, dan akta kelahiran.

Manajemen pelayanan sektor publik memiliki perbedaan signifikan dengan sektor privat. Pertama, sektor privat berfokus pada pemenuhan kebutuhan individual berdasarkan pilihan pasar, sementara sektor publik menekankan pada pemenuhan kebutuhan kolektif yang ditentukan oleh pemerintah. Kedua, sektor privat sangat dipengaruhi oleh hukum permintaan dan penawaran, sedangkan sektor publik tidak sepenuhnya dikendalikan oleh mekanisme pasar. Ketiga, manajemen sektor publik harus transparan dan akuntabel kepada publik, berbeda dengan sektor privat yang lebih tertutup. Keempat, sektor swasta berorientasi

pada keadilan pasar dan kompetisi yang adil, sementara sektor publik bertujuan menciptakan keadilan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kelima, tujuan utama pelayanan publik adalah keadilan dan kesejahteraan sosial, sedangkan pelayanan privat berfokus pada kepuasan pelanggan. Keenam, dasar hukum pelayanan publik adalah peraturan perundang-undangan, sedangkan pelayanan privat lebih berdasarkan aturan internal organisasi. Terakhir, pelayanan publik rentan terhadap isu politik karena orientasinya pada kepentingan masyarakat luas, sementara pelayanan privat cenderung tidak terpengaruh oleh dinamika politik.

#### **2.1.5 Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Hayat (2023) mengungkapkan bahwa “Pelayanan publik melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat”. Masyarakat merasa puas ketika menerima pelayanan publik yang baik. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan tersebut secara profesional, bertanggung jawab, dan optimal. Harapan akan pelayanan yang optimal ini merupakan dambaan seluruh masyarakat demi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Sinambela (Pasolong, 2019) mengungkapkan bahwa “Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik ini disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi seluruh warga negara dan penduduk di Indonesia. Pelayanan publik yang profesional harus bertumpu pada akuntabilitas dan tanggung jawab aparatur pemerintah. Hal ini dicapai dengan memperkuat sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Prosedur pelayanan harus sederhana, cepat, dan mudah dipahami masyarakat. Selain itu, informasi mengenai persyaratan, biaya, pejabat yang bertanggung jawab, dan jadwal penyelesaian harus jelas dan mudah diakses.

Menurut Denhardt & Denhardt (2015) berpendapat bahwa secara konseptual, telah terjadi perubahan dalam pendekatan pelayanan publik. Awalnya, model administrasi publik tradisional mendominasi, kemudian beralih ke model manajemen publik baru, dan akhirnya mengarah pada model pelayanan publik baru, sebagaimana diilustrasikan dalam tabel berikut.

**Tabel 2. 2**  
**Pergesaran Paradigma Model Pelayanan Publik**

<i>Aspek</i>	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep Kepentingan Publik	Kepentingan publik adalah suatu hal yang ditentukan melalui proses politik dan diatur dalam	Kepentingan publik merupakan gabungan dari berbagai kepentingan	Kepentingan publik merupakan hasil dari pertukaran gagasan dan pendapat mengenai beragam nilai yang ada di masyarakat.

<i>Aspek</i>	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
	peraturan perundang-undangan.	individu dalam masyarakat.	
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab	Klien dan pemilih pengayuh ( <i>rowing</i> )	Pelanggan mengarahkan ( <i>steering</i> )	Warga negara saling berdiskusi dan merumuskan berbagai kebutuhan dan aspirasi mereka, baik secara individu maupun kelompok.
Akuntabilitas	Menurut Hierarchy Administratif	Preferensi pelanggan yang mencerminkan keinginan mereka.	Pertanggungjawaban pelayanan publik memiliki banyak dimensi, tidak hanya sekadar mematuhi hukum, tetapi juga mencakup nilai-nilai komunitas, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.

Sumber: Denhardt & Denhardt (2015)

Model pelayanan publik baru (*New Public Service*) berlandaskan pada prinsip demokrasi, yang menekankan kesetaraan dan hak yang sama bagi seluruh warga negara. Dalam model ini, kepentingan publik tidak lagi ditentukan oleh elit politik, melainkan dirumuskan melalui dialog yang melibatkan berbagai nilai dan aspirasi masyarakat. Birokrasi publik dituntut untuk bertanggung jawab kepada seluruh masyarakat, bukan hanya kepada aturan hukum, tetapi juga kepada nilai-nilai, norma, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Pelayanan publik ideal dalam paradigma *New Public Service* harus responsif terhadap beragam kepentingan dan nilai-nilai publik. Pemerintah berperan sebagai fasilitator dan negosiator dalam mengelaborasi kepentingan warga negara. Karakter dan nilai pelayanan publik harus mencerminkan preferensi dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, sehingga pelayanan publik harus adaptif dan terus berkembang seiring dengan dinamika masyarakat. Untuk memenuhi harapan masyarakat, diperlukan perubahan paradigma pelayanan

publik, pengesahan RUU tentang Pelayanan Publik, serta pengembangan model pelayanan yang relevan dengan era desentralisasi saat ini.

Menurut Leach et al. (1994) Dalam era desentralisasi, terdapat beberapa model pelayanan publik yang diterapkan. Model yang paling umum dan telah lama dianut oleh banyak negara, terutama negara berkembang, adalah model otoritas birokrasi tradisional. Ciri khas model ini adalah dominasi sektor publik dalam penyediaan barang dan jasa, peran pemerintah daerah yang kuat dengan kewenangan luas dan otonomi tinggi, serta pengambilan keputusan yang lebih menekankan pada demokrasi perwakilan. Akan tetapi seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, serta dampak globalisasi yang mempercepat perubahan tersebut, model birokrasi tradisional dianggap tidak lagi memadai. Diperlukan model baru yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan, mampu mengatasi berbagai persoalan masyarakat secara efektif dan efisien. Beberapa model yang dapat dipertimbangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah: model kelembagaan, model pengelolaan organisasi pelayanan publik, model siklus layanan (Moment of Truth), dan model standar pelayanan minimal. Model-model ini merupakan hasil kajian yang dilakukan oleh Tim Direktorat Aparatur Negara pada tahun 2004.

#### **2.1.6 Standar Pelayanan Publik**

Permenpan No. 15 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan dan penilaian kualitas

pelayanan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Lebih spesifik lagi, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis yang mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk menjamin kualitas dan pemerataan pelayanan, serta mencegah kesenjangan dalam akses layanan publik. Standar pelayanan publik memiliki landasan hukum yang kuat. Badan Standardisasi Nasional (BSN) pada tahun 2013 merinci beberapa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya, termasuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan yang minimal mencakup komponen-komponen seperti:

1. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang mendasari pelaksanaan suatu layanan publik.
2. Persyaratan adalah ketentuan yang wajib dipenuhi oleh individu yang mengajukan permohonan layanan, meliputi persyaratan teknis yang berkaitan dengan spesifikasi layanan dan persyaratan administratif yang berkaitan dengan dokumen dan prosedur.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur merujuk pada seperangkat aturan dan langkah-langkah baku yang harus diikuti oleh pemberi dan penerima layanan, termasuk proses penanganan pengaduan.



4. Jangka waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan proses pelayanan untuk setiap jenis layanan yang disediakan.
5. Biaya/tarif adalah Jumlah yang harus dibayarkan oleh penerima layanan untuk mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari Penyelenggara.
6. Produk pelayanan adalah hasil akhir dari layanan yang diberikan oleh penyelenggara dan diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan sebelumnya.
7. Sarana dan prasarana meliputi semua peralatan dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memberikan layanan publik, termasuk yang dirancang khusus untuk kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal merupakan bentuk pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan unit kerja atau atasan langsung dari petugas pelayanan.
10. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan merupakan Prosedur yang jelas dan baku tentang bagaimana menangani keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat, serta langkah-langkah yang akan diambil sebagai tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana pelayanan publik harus sesuai dengan beban kerja yang ada untuk memastikan pelayanan yang efisien dan efektif.

12. Jaminan pelayanan adalah komitmen dari penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan selalu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen dari penyedia layanan untuk memastikan bahwa pengguna layanan merasa aman, terlindungi dari bahaya, dan tidak merasa ragu atau khawatir selama proses pelayanan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana adalah proses penilaian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kegiatan pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, standar pelayanan publik juga harus mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan sekitar. Masyarakat dan pihak terkait harus dilibatkan dalam proses penyusunan standar pelayanan untuk menjamin bahwa standar yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan masalah kualitas. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat. Menurut Tjiptono & Chandra (1996) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan.

Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono meliputi:

1. Kesesuaian dengan persyaratan: Produk atau jasa memenuhi spesifikasi dan standar yang telah ditentukan.
2. Kecocokan untuk pemakaian: Produk atau jasa berfungsi sebagaimana mestinya dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Perbaikan berkelanjutan: Proses yang berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa.
4. Bebas dari kerusakan/cacat: Produk atau jasa terbebas dari kerusakan atau cacat yang dapat mengganggu fungsinya.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat: Produk atau jasa tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan pada awalnya, tetapi juga secara konsisten di setiap waktu.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar: Setiap langkah dalam proses produksi atau penyediaan jasa dilakukan dengan benar dan sesuai standar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan: Produk atau jasa memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan.

Menurut Sampara (1999, dalam Hardiyansyah, 2018) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.

Ibrahim (2008, dalam Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa “Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”. Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”. Kualitas dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah sikap atau cara seorang pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat hingga merasa puas.

#### **A. Karakteristik Kualitas Pelayanan**

Menurut Grönroos (1990) membedakan kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan menjadi tiga dimensi:

1. Dimensi Hasil (*Outcome Dimension*): Berkaitan dengan apa yang diterima konsumen dari layanan tersebut.
2. Dimensi Proses (*Process Related Dimension*): Berkaitan dengan bagaimana jasa tersebut disampaikan atau disajikan kepada konsumen.
3. Citra Perusahaan (*Corporate Image*): Berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen, yang memiliki pengertian serupa dengan kredibilitas (*Credibility*) dalam konsep Parasuraman.

Konsep di atas mengandung makna bahwa esensi kualitas pelayanan/jasa sesungguhnya dapat dinilai dari apa yang diterima oleh konsumen atau penerima jasa, kemudian bagaimana cara yang disajikan atau

ditampilkan oleh pemberi jasa kepada konsumen dan bagaimana pula kredibilitas atau citra yang dimiliki oleh pemberi jasa secara kelembagaan.

### **B.Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi instansi yang bersangkutan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah atau pemberi layanan jasa sebagai abdi masyarakat.

Berikut ini prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik :

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - a) Persyaratan administrasi dan teknis pelayanan publik:
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik,
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi adalah produk pelayanan publik yang diterima dengan baik, tepat, dan benar
5. Keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses adalah tempat, lokasi, dan sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan telekomunikasi
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, serta disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang sehat dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, mushola, dan tempat parkir yang luas.

Ketika pegawai atau aparatur sipil memberikan pelayanan kepada masyarakat, kontak personal seringkali diacuhkan, padahal aspek ini sangat penting dalam menentukan kualitas jasa pelayanan. Sehubungan dengan peranan kontak personal yang sangat penting, maksimal setiap organisasi atau instansi pemerintahan memerlukan *excellence* atau pelayanan unggul yakni suatu sikap/cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut Tjiptono & Chandra (1996) secara garis besar “Ada empat komponen dalam konsep ini diantaranya adalah: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”.

Keempat komponen tersebut merupakan salah satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya adalah pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang. Dalam mencapai tingkat unggul atau prima, setiap aparatur harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya adalah berpenampilan rapi, bersikap ramah, tenang dalam bekerja, sikap selalu siap melayani, menguasai pekerjaan yang di tugaskan baik tugas yang berkaitan dengan tupoksi, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan oleh atasan dan yang terpenting mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat menangani cepat keluhan pelanggan secara profesional. Demikian upaya untuk mencapai tujuan yang di harapkan dalam setiap instansi pemerintahan karena hal ini bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dilakukan maka instansi

atau organisasi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tinggi.

### **C. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelaksanaan dari pelayanan publik harus memiliki asas-asas yang senantiasa harus ditaati. Pemberian pelayanan publik tidak lain juga karena membutuhkan kepuasan dari para pengguna layanan. Asas-asas dari pemberian pelayanan publik tersebut meliputi:

1. **Transparansi:** Seluruh informasi dan layanan publik harus disampaikan secara terbuka, mudah diakses, dan dipahami oleh semua pihak.
2. **Akuntabilitas:** Setiap hasil pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. **Kondisional:** Pelayanan publik harus mempertimbangkan kondisi dan kemampuan baik dari pihak pemberi layanan maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif:** Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, serta memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pelayanan publik harus adil dan tidak diskriminatif, dengan memperlakukan semua warga negara secara setara tanpa memandang latar belakang agama, suku, ras, gender, golongan, atau status ekonomi.

#### **D. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik**

Zeithaml et al. (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: “...*expected service* dan *perceived service*”. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Competence* (Kompetensi): Kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan.
5. *Courtesy* (Kesopanan): Kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan dari personel yang berinteraksi dengan pelanggan.
6. *Credibility* (Kredibilitas): Kepercayaan, kejujuran, dan integritas dari penyedia layanan.
7. *Feel Secure* (Rasa Aman): Kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
8. *Access* (Akses): Kemudahan dihubungi dan diakses.
9. *Communication* (Komunikasi): Mendengarkan pelanggan dan menghargai komentar mereka. Memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami.



10. *Understanding the customer* (Memahami Pelanggan): Berusaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan mereka.

Menurut Parasuraman (Zeithaml et al., 1990) Kualitas pelayanan atau jasa dapat dikelompokkan menjadi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki pengalaman positif akan menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Pelanggan seringkali tidak setia karena pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang terus menurun dari ekspektasi mereka (Fauzi, dalam Chandra et al., 2020). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat. Kualitas pelayanan yang baik mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan, perlu diketahui terlebih dahulu kualitas pelayanan yang diberikan produsen. Kepuasan pelanggan muncul setelah pelanggan merasakan langsung kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik tidak dapat dihindari dan merupakan tolak ukur yang dapat dievaluasi berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)

Indikator:

- a. Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan.

- b. Kenyamanan tempat pelayanan.
- c. Kemudahan proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas.
- e. Aksesibilitas layanan.
- f. Penggunaan alat bantu.

2. *Reliability* (Keandalan)

Indikator:

- a. Kecermatan dan ketelitian petugas.
- b. Kejelasan standar pelayanan.
- c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator:

- a. Kecepatan dan ketepatan respons terhadap permintaan pelayanan.
- b. Penyelesaian keluhan pelanggan.
- c. Ketepatan waktu pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator:

- a. Jaminan ketepatan waktu, biaya.
- b. Legalitas pelayanan.
- c. Kepastian biaya.

5. *Empathy* (Empati)

Indikator:

- a. Mengutamakan kepentingan pelanggan.

- b. Keramahan Petugas.
- c. Kesopanan Petugas.
- d. Sikap tidak diskriminatif dari petugas.
- e. Petugas memberikan layanan yang baik dan menghormati setiap pelanggan.

Oleh karena itu, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik, tidak cukup hanya menggunakan satu indikator tunggal. Secara mutlak, diperlukan penggunaan multi-indikator atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Dimensi-dimensi pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat di berbagai bidang, seperti pemerintahan dan pembangunan, ekonomi, pendidikan, kesehatan, sosial, kesejahteraan rakyat, pertanian, dan lain sebagainya.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2019) mengungkapkan bahwa “Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Harapan akan pelayanan yang optimal ini merupakan dambaan seluruh masyarakat demi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Ibrahim (2008, dalam Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa “Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”.

Menurut Pasolong (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat adalah pihak yang seharusnya dilayani oleh pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam lingkup sosial, nasional, maupun kenegaraan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik tidak dapat dihindari dan merupakan tolak ukur yang dapat dievaluasi berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)

Indikator:

- a. Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan.
- b. Kenyamanan tempat pelayanan.
- c. Kemudahan proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas.
- e. Aksesibilitas layanan.
- f. Penggunaan alat bantu.

2. *Reliability* (Keandalan)

Indikator:

- a. Kecermatan dan ketelitian petugas.
- b. Kejelasan standar pelayanan.

- c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator:

- a. Kecepatan dan ketepatan respons terhadap permintaan pelayanan.
- b. Penyelesaian keluhan pelanggan.
- c. Ketepatan waktu pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator:

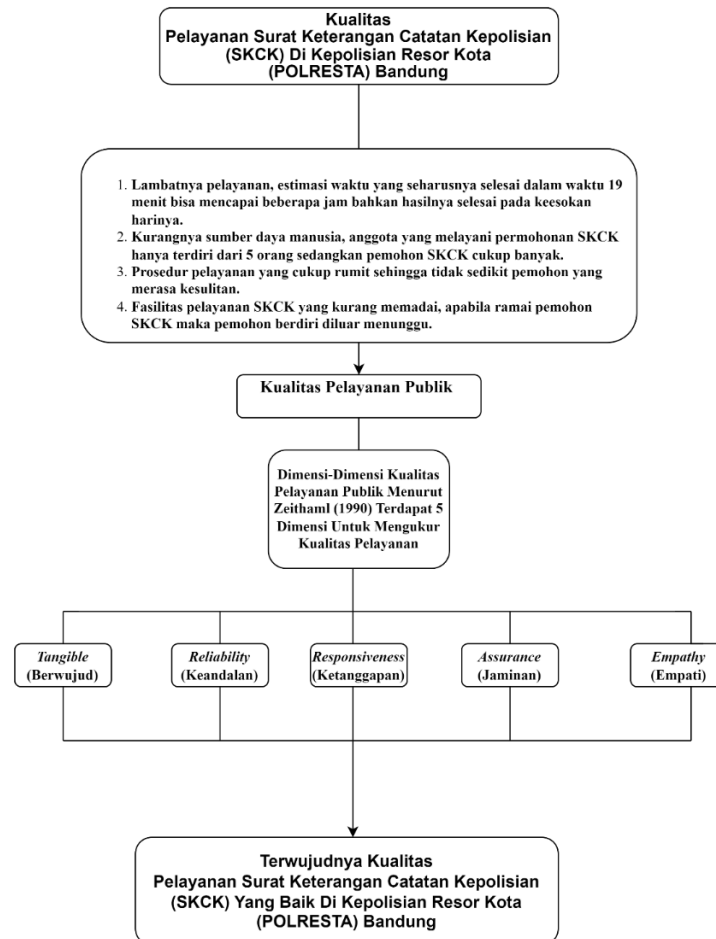
- a. Jaminan ketepatan waktu, biaya.
- b. Legalitas pelayanan.
- c. Kepastian biaya.

5. *Empathy* (Empati)

Indikator:

- a. Mengutamakan kepentingan pelanggan.
- b. Keramahan Petugas.
- c. Kesopanan Petugas.
- d. Sikap tidak diskriminatif dari petugas.
- e. Petugas memberikan layanan yang baik dan menghormati setiap pelanggan.

**Gambar 2. 1**  
**Paradigma Berpikir**



Sumber: Modifikasi Peneliti 2023

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, maka proporsi penelitian Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Kota Bandung (POLRESTA Bandung) sebagai berikut:

1. Proses pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung semakin efektif.
2. Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang baik di POLRESTA Bandung.
3. Terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.
4. Kualitas pelayanan publik dapat diverifikasi sudah efektif dengan memperhatikan indikator *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsive/ ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian, maka objek penelitian merupakan hal yang mendasari pemilihan, pengolahan, dan penafsiran semua data dan keterangan yang berkaitan dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian. Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan siapa yang menjadi objek penelitian, dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika sebagai sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal yang objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal.

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif untuk mendapatkan data sesuai kegunaan atau tujuan. Adapun obyek penelitian yang penulis teliti adalah Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Kota Bandung (Polresta Bandung). Untuk mengetahui pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung. Maka perlu dibuat sistem dan prosedur layanan yang berfungsi dalam penyelenggaraan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas Umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat atau wajib pajak.



## **A. Gambaran Umum**

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). 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." 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 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. Adapun gambaran pembuatan dan estimasi waktu pembuatan SKCK :

**Gambar 3. 1**  
**Alur Pendaftaran Dan Estimasi Waktu Pembuatan SKCK**

No	Kejadian	Pelaksana		Mitu Baku		Ket	
		Pemohon	Petugas SKCK	Identifikasi Reskrim	Kelengkapan		Waktu
1.	Mengisi formulir SKCK dan Sidik Jari secara online atau offline.	<input type="checkbox"/>			- Alat tulis - HP/ Tablet/ PC	5 Menit	Isian Formulir
2.	Mengarahkan pemohon SKCK untuk melakukan pengambilan rumus sidik jari.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Fc. KTP	1 Menit	
3.	Mengambil rumus sidik jari pemohon SKCK dan mencetak kartu sidik jari untuk diberikan kepada petugas SKCK			<input type="checkbox"/>		5 Menit	Kartu Sidik Jari
4.	Menyerahkan persyaratan SKCK kepada petugas SKCK.	<input type="checkbox"/>			- Fc. KTP - Fc. KK - Fc. Akte Kelahiran/ Ijazah terakhir - Pas Foto 4x6 latar merah 4 lembar latar belakang merah. - Fc. Kartu Sidik Jari	1 Menit	
5.	Menerima berkas dan melakukan penelitian kesesuaian/kecocokan dokumen persyaratan apabila berkas persyaratan lengkap dan sesuai, maka berkas akan diterima dan pemohon melakukan pembayaran dan diberikan kuitansi pembayaran, namun apabila belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.	Tidak			Kuitansi Pembayaran	1 Menit	Kuitansi Pembayaran
6.	Menerima hasil rumus sidik jari dan melakukan pencatatan/entry data identitas pemohon dan mengecek ada tidaknya Catatan Kriminal apabila ada hal-hal yang merugikan dalam hasil penelitian maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal.		Ya	<input type="checkbox"/>	- Komputer - Internet	2 Menit	
7.	Mencetak SKCK, menampilkannya foto dan mencap dengan stempel di lembaran SKCK.		<input type="checkbox"/>		- Komputer - Printer - Cap Polres - Lem	2 Menit	Lembar SKCK
8.	Menyerahkan SKCK kepada Pemohon SKCK.					1 Menit	Lembar SKCK

Sumber: Data POLRESTA Bandung

## B. Visi dan Misi

### 1. Visi

Terwujudnya Postur Polri (Petugas Pelayanan SKCK) yang Prediktif, Responsabilitas dan Transparansi berkeadilan

### 2. Misi

- 1) Meningkatkan Pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui penerbitan SKCK secara cepat dan tepat.

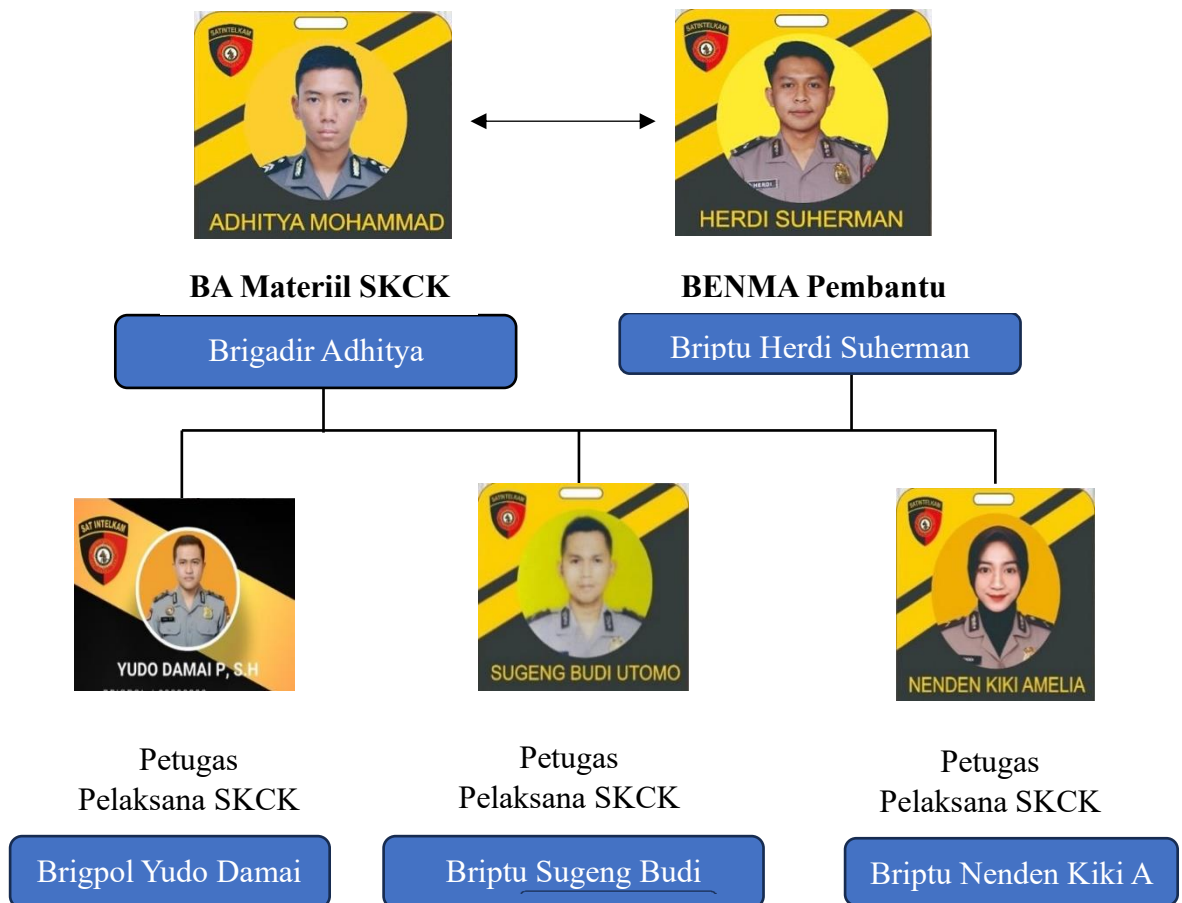
- 2) Terlaksananya pengawasan terhadap terhadap para pelaku tindak pidana pada saat penerbitan SKCK dari sat intelkam POLRESTA Bandung
- 3) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai hukum yang berlaku dalam wilayah hukum POLRESTA Bandung.
- 4) Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan dukungan sarana dan prasarana yang cukup agar ada kesenambungan antara tugas dan tanggung jawab.

**Tabel 3. 1**  
**TUPOKSI Sat Intelkam POLRESTA Bandung**

NO	JABATAN	RINCIAN TUPOKSI DAN URAIAN TUGAS
1	BA Materiil SKCK	<p><b>Tupoksi:</b> Mengendalikan, mengatur dan mengawasi kinerja petugas SKCK</p> <p><b>Uraian Tugas:</b> Melaporkan kepada pimpinan Menerima blanko SKCK dari Polda Mendistribusikan blanko SKCK ke Polsek Jajaran Mengecek stock opname blanko SKCK</p>
2	BENMA Pembantu SKCK	<p><b>Tupoksi:</b> Operator</p> <p><b>Uraian Tugas:</b> Operator SKCK delivery Operator SKCK online Merekap penerbitan dan penyetoran PNPB SKCK Polres dan Polsek Jajaran Membuat laporan bulanan</p>
3	Petugas Pelaksana SKCK	<p><b>Tupoksi:</b> Petugas pelayanan SKCK</p> <p><b>Uraian Tugas:</b> Memberi informasi persyaratan dan prosedur penerbitan SKCK Operator SKCK online Pengetikan SKCK Menerbitkan SKCK Input data catatan kriminal Menerima berkas SKCK dan melakukan penelitian Register SKCK Menerima struk pembayaran</p>

Sumber: <https://sites.google.com/view/skckpolresbandung/sipp>

**Gambar 3. 2**  
**Struktur Organisasi dan SDM Sat Intelkam POLRESTA Bandung**



Sumber : <https://sites.google.com/view/skckpolresbandung/sipp>

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Menurut Cresswell (2013) menyatakan bahwa *Qualitative research is an inquiry process of understanding based on distinct methodological traditions of inquiry that explore a social or human problem. The researcher builds a complex, holistic picture, analyzes words, reports detailed views of informants, and conducts the study in a natural setting.*

Creswell menekankan bahwa dinamika permasalahan manusia tidak terlepas dari konteks sosial dan budaya yang melingkupinya. Tidak mungkin manusia dilepaskan dari konteks sosial maupun lingkungan sosial beserta budaya tempat ia berada. Oleh karena itu, apapun sikap yang dimunculkan beserta sudut pandang seorang individu sangat dipengaruhi oleh latar sosial, kondisi sosial, dan budayanya masing-masing. Secara *substantive*, metode penelitian cenderung merujuk pada tipe atau model penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan peneliti adalah Kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan pendekatan dalam penelitian kualitatif yang menekankan pada suatu kasus atas peristiwa yang terjadi pada saat sekarang. Selain itu, pendekatan studi kasus juga menekankan pada objek tertentu dari kasus atau peristiwa yang sedang berlangsung. Sedangkan objek yang menjadi fokus penelitiannya dapat berupa kesatuan sosial tertentu, individual/orang, kelompok, keluarga, organisasi atau masyarakat tertentu. Untuk memberikan penguatan atau kedalaman atas penelitian yang dilakukan.

Rusidi (dalam Satibi, 2017) mengemukakan bahwa "Sebagai ciri kedalaman penelitian studi kasus adalah seluruh unsur-unsur, Ciri-ciri, sifat-sifat, proses dan fungsi dari kesatuan sosial itu diteliti dan dianalisis dalam satu kesatuan sistemnya (*systemic*)". Sumber data dan informasi yang digunakan dalam pendekatan studi kasus antara lain: orang-orang yang terlibat dalam kesatuan sosial/peristiwa dan dianggap kompeten serta *representative* untuk mengungkap fenomena atau masalah yang akan diteliti, baik sebagai obyek maupun informan. Penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Kreuger & Neuman (2006) memiliki ciri sebagai berikut :

1. *Construct social reality, cultural meaning*
2. *Focus on interactive processes, events.*
3. *Authenticity is key.*
4. *Values are present and explicit.*
5. *Situationally constrained.*
6. *Few cases, subjects.*
7. *Thematic analysis.*
8. *Researcher is involved*

Penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian dengan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif pada dasarnya landasan teoritisnya bertumpu secara mendasar pada fenomenologi dan menggali makna dalam penelitian.

Menurut Patton (dalam Satibi, 2017) berpendapat bahwa metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menggali makna mendalam dari isu, kasus, atau peristiwa tertentu. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kaya dan beragam tanpa terikat oleh kategori yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian kualitatif, khususnya pendekatan studi kasus, memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami unit yang diteliti secara mendalam, detail, intensif, dan komprehensif. Bungin (2011) Secara lebih rinci menjelaskan keunggulan-keunggulan studi kasus sebagai berikut:

1. Studi kasus dapat memberikan informasi penting mengenai hubungan antar-variabel serta proses-proses yang memerlukan penjelasan dan pemahaman yang lebih luas
2. Studi kasus memberikan kesempatan untuk memperoleh wawasan mengenai konsep-konsep dasar perilaku manusia. Melalui penyelidikan intensif peneliti dapat menemukan karakteristik dan hubungan-hubungan yang (mungkin) tidak diharapkan diduga sebelumnya.
3. Studi kasus dapat menyajikan data-data dan temuan-temuan yang sangat berguna sebagai dasar untuk membangun latar permasalahan bagi perencanaan penelitian yang lebih besar dan mendalam dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu sosial.

Cresswell (2013) menjelaskan bahwa Penelitian studi kasus sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terhadap sesuatu yang diteliti. Studi kasus adalah suatu model yang menekankan pada eksplorasi dari “suatu sistem yang terbatas” pada satu kasus atau beberapa kasus secara mendetail, disertai dengan penggalian data secara mendalam dengan melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks.

Lebih lanjut Huberman & Miles (1992) menyatakan: "Studi kasus merupakan kajian yang rinci suatu latar, suatu obyek, tumpuan atau suatu peristiwa tertentu".

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2023 dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2023. Selama periode tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data, analisis, dan evaluasi terkait kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dengan fokus pada aspek-aspek teknis, operasional, penerapan teknologi, dan upaya serta solusi yang diterapkan oleh anggota pelaksana.

### 3.3 Operasional Parameter

“Definisi Operasional parameter adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variable atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklarifikasi gejala disekitar kedalam kategori khusus (Walizer & Wiener, 1993)”. Dengan mengartikan variabel secara operasional berdasarkan ciri-ciri yang teramati, peneliti dapat mengamati atau mengukur objek atau fenomena dengan lebih teliti. Definisi operasional ini didasarkan pada parameter ukuran yang digunakan dalam penelitian, sementara metode pengukuran adalah cara mengukur dan menentukan karakteristik variabel tersebut. Berdasarkan kajian teoritis yang dipaparkan pada kajian Pustaka, peneliti menyusun operasional parameter yang merupakan hasil olahan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian Operasional penelitian dan jenis data dalam penelitian ini terpetakan sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Operasional Parameter**

<b>Kajian</b>	<b>Aspek Kajian</b>	<b>Parameter / Indikator</b>	<b>Sumber Data dan Informan</b>
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan .</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>4. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan.</li> <li>5. Kemudahan akses pelanggan dalam</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi Partisipasi, dokumen, wawancara.</li> <li>2. Informan kepada kepada pemohon SKCK</li> </ol>



Kajian	Aspek Kajian	Parameter / Indikator	Sumber Data dan Informan
		pemohonan pelayanan. 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3. Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	1. Observasi Partisipasi, dokumen, wawancara. 2. Informan kepada kepada pemohon SKCK
	<i>Responsivness</i> (Respon/ Ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. 3. Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan tepat 4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	1. Observasi Partisipasi, dokumen, wawancara. 2. Informan kepada kepada pemohon SKCK.

Kajian	Aspek Kajian	Parameter / Indikator	Sumber Data dan Informan
		6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.</li> <li>3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> <li>4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi Partisipasi, dokumen, wawancara.</li> <li>2. Informan kepada Kaur SKCK Polresta Bandung, dan Anggota / Staff SKCK Polresta Bandung.</li> </ol>
	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan.</li> <li>2. Petugas melayani dengan sikap ramah.</li> <li>3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.</li> <li>4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan).</li> <li>5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi Partisipasi, dokumen, wawancara.</li> <li>2. Informan kepada Kaur SKCK Polresta Bandung dan</li> <li>3. Anggota / Staff SKCK Polresta Bandung</li> </ol>

Sumber: Peneliti 2023

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kehadiran data dalam konteks penelitian akan bersentuhan dengan strategi dan metode dalam memahami sasaran penelitian.

Selain pengumpulan data, pertimbangan lain dalam sebuah penelitian adalah cakupan penelitian, keragaman dan kekhususan data, waktu, ketepatan maupun kecepatannya. Menurut Silalahi (2006)“Secara konseptual, pengumpulan data dapat diterjemahkan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu”. Data dalam penelitian kualitatif adalah data deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi Sebagaimana adanya, bukan sekedar yang terlihat, terucap, tetapi data yang Mengandung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer (langsung dari sumbernya) dan data sekunder (tidak langsung dari sumbernya):

1. Studi Kepustakaan.

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data sekunder dari berbagai buku, dokumen dan tulisan yang relevan untuk menyusun konsep penelitian serta mengungkap obyek penelitian. Studi kepustakaan dilakukan dengan banyak melakukan telaah dan pengutipan berbagai teori yang relevan untuk menyusun konsep penelitian. Studi kepustakaan juga dilakukan untuk menggali berbagai informasi dan data relevan yang terkait atau merepresentasikan masalah masalah yang dijadikan objek penelitian:

2. Wawancara.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data primer dari para pihak yang dijadikan informan penelitian wawancara dilakukan dengan mempersiapkan

terlebih dahulu pedoman wawancara. Pedoman wawancara tersebut berisi pokok-pokok pertanyaan terbuka untuk diajukan kepada para informan penelitian,

### 3. Observasi.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokus dan obyek penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh berbagai informasi dan data faktual serta memahami situasi dan kondisi dinamis obyek penelitian, Observasi dilakukan di POLRESTA Bandung. Studi Dokumentasi. Studi dokumentasi adalah salah satu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Dalam rangka memeriksa keabsahan data, penulis menggunakan metode triangulasi untuk menguji keabsahan data penelitian (Sugiyono, 2013). Berarti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dari sumber yang sama. Untuk menguji kredibilitas data, teknik triangulasi digunakan untuk mengecek data dari sumber yang sama menggunakan berbagai teknik misalnya, seperti yang dilakukan penulis adalah mengumpulkan informasi dengan dilakukan salah satunya wawancara kemudian dievaluasi melalui observasi dan dokumentasi.

### 3.5 Key Informan

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi karena fokusnya pada kasus spesifik. Spradley (2016) menyebut fokus ini sebagai "situasi sosial"

yang terdiri dari tiga elemen: tempat, pelaku, dan aktivitas yang saling berinteraksi. Sampel dalam penelitian ini bukan populasi, melainkan narasumber, informan, atau partisipan yang memberikan informasi kunci dan menjadi subjek penelitian. Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/ situasi yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Berikut adalah narasumber utama atau key informan penelitian ini, yaitu:

1. 2 orang Anggota pelaksana
2. 5 orang Pemohon SKCK

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak merumuskannya dan menjelaskan masalah, sebelum ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan proses penyusunan data agar dalam penelitian dapat ditafsirkan. Dalam konteks ini, Huberman & Miles (2002) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat tiga komponen utama dalam proses analisis data yakni:

### 1. Reduksi data,

Reduksi data merupakan langkah krusial dalam penelitian, di mana data lapangan yang melimpah dan rumit disaring, difokuskan, dan disederhanakan. Tujuannya adalah untuk menyaring informasi yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian, membuang data yang tidak perlu, merangkum inti informasi, serta mengidentifikasi tema dan pola penting. Dengan mereduksi data, peneliti mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan terarah, sehingga memudahkan proses pengumpulan data tambahan yang relevan. Proses reduksi data ini dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung, mulai dari tahap awal pengumpulan data hingga penelitian selesai.

### 2. Penyajian Data

Setelah merampingkan data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan penyajian data, informasi akan tersusun secara terstruktur dan terorganisir dalam pola hubungan yang mudah dipahami. Salah satu ciri khas penelitian kualitatif adalah penyajian data dalam bentuk narasi.

### 3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sentral dalam menganalisis dan memahami data yang telah dikumpulkan secara sistematis. Interpretasi data dilakukan dengan teliti dan rasional untuk memastikan validitas temuan. Data yang diperoleh, berupa kata-kata dari subjek penelitian, kemudian direduksi dan dikelompokkan untuk mengungkap makna-makna yang mendasari, yang kemudian dijelaskan secara komprehensif dalam hasil penelitian.

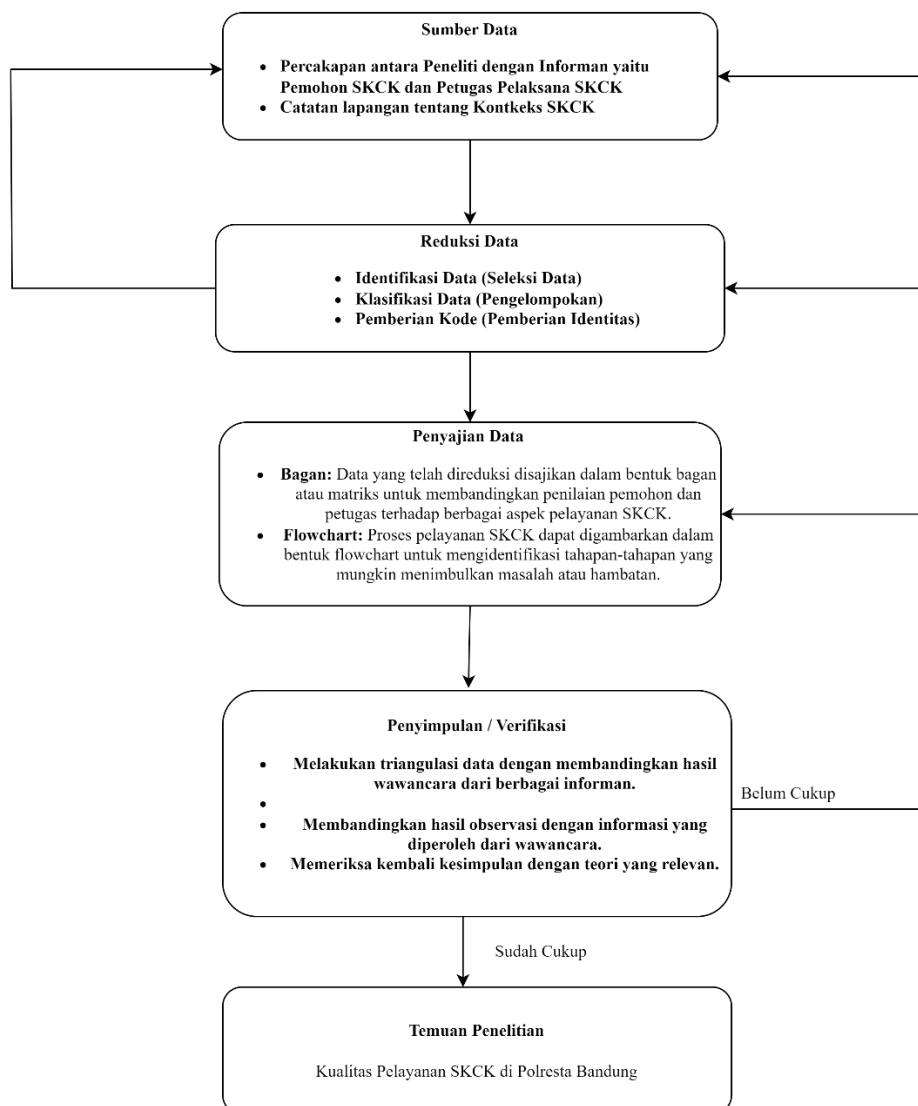
Proses interpretasi makna data bersifat iteratif dan adaptif, disesuaikan dengan dinamika di lapangan. Peneliti tidak hanya memeriksa informasi lisan dan dokumentasi, tetapi juga melakukan refleksi untuk memahami ucapan dan maknanya secara mendalam. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengungkapkan hubungan sebab-akibat atau interaksi antar fenomena. Peneliti juga memperhatikan indeksikalitas (kaitan kata dengan konteksnya) dan reflektivitas (pengaruh peneliti terhadap penelitian) untuk menjaga keabsahan dan kredibilitas hasil penelitian.

Ketiga proses analisis data tersebut berperan penting dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis. Reduksi Data mengandung makna bahwa data yang diperoleh ditulis dalam bentuk uraian terperinci, kemudian direduksi, dirangkum, dipilih yang pokok, difokuskan pada hal yang penting ditemukan tema atau polanya, dan disusun secara lebih sistematis. Kemudian penyajian data atau display, mengandung arti bahwa setelah data direduksi, disusun secara sistematis berdasarkan jenis dan polanya selanjutnya disusun dalam bentuk bagan-bagan atau narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan. Adapun penarikan kesimpulan dan verifikasi, mengandung makna bahwa setelah reduksi dan penyajian data dilakukan lalu dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Informasi relevan yang telah disaring dan disusun secara sistematis dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Tahap verifikasi melibatkan pencarian data tambahan yang lebih mendalam untuk menguatkan kesimpulan yang telah diperoleh (Nasution, 1992).Ketiga tahap dalam proses

analisis tersebut merupakan bagian yang saling berhubungan antara tahap yang satu dengan yang lainnya. Analisis akan dilaksanakan secara terus menerus sejak awal penelitian hingga akhir penelitian.

**Gambar 3.3**  
**Analisis Model Interaktif**



Sumber: Huberman & Miles (2002)



### 3.7 Teknik Pemeriksaan dan keabsahan Data

Teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian ini, dengan kedudukan peneliti sebagai outsider adalah observasi partisipasi. Melalui metode ini, menurut Ibrahim dan Syamsuddin (1992:181) peneliti diharapkan menjadi bagian dari masyarakat yang diteliti. Oleh sebab itu, sangat penting bagi peneliti untuk membebaskan dirinya dari saringan kebudayaannya sendiri. Sedangkan kedudukan peneliti sebagai insider, akan memudahkan peneliti dalam mengkategorisasikan dan menerjemahkan makna-makna dari pola perilaku dan informasi yang ada dari aparatur. Sedangkan menurut Nasution (1992) dalam rangka proses pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan mengacu pada empat hal tersebut diantaranya adalah:

- a. *Credibility* atau derajat kepercayaan (kredibilitas) tehnik ini menentukan kredibilitas dalam penelitian dengan cara memperpanjang masa amatan, amalan yang berkesinambungan, triangulasi, mendiskusikan dengan berbagai pihak yang berkompeten, menganalisis kasus negatif, memakai referensi, melakukan member check,
- b. *Transferability* atau daya keteralihan, konsep ini adalah pengganti konsep validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif:
- c. *Dependency* atau daya ketergantungan. Baik sebagai insider maupun outsider peneliti haruslah dapat mempertanggungjawabkan kebenarannya, sehingga yang menjadi kegiatan akhir setelah pengumpulan dan analisis data adalah intropeksi yaitu kegiatan menganalisis nilai-nilai, dan perilakunya sendiri serta orang-orang yang berada dalam lingkungannya.

Dengan demikian, semua perilaku yang teramati dan informasi yang di dapatkan dari wawancara dengan semua aparatur, konsisten dengan semua pemahaman yang mereka miliki (Ibrahim dan Syamsuddin, 1992:276-283). Selain introspeksi sebagai teknik untuk pemeriksaan keabsahan data, penelitian ini juga harus pula didukung oleh teknik lain untuk lebih memperkuat ciri khasnya sebagai salah satu penelitian kualitatif, yakni:

- a. Ketekunan pengamatan, adalah memusatkan diri pada persoalan yang dibahas dalam penelitian Ketekunan ini dilakukan untuk memahami dan mendapatkan data secara mendalam.
- b. *Triangulasi*. Menurut Creswell (2013:286) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun tema yang koheren. Tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian. Dengan perkataan lain, teknik ini peneliti lakukan untuk mengecek kembali kepercayaan dan kebenaran setiap informasi yang diperoleh dari informan pada saat proses penelitian berlangsung (data hasil wawancara dan pengamatan).
- c. Diskusi. Teknik ini digunakan dengan cara menjelaskan hasil sementara dalam penelitian, dengan cara diskusi dengan dosen pembimbing, kakak tingkat yang sudah berpengalaman, dan teman kuliah.

### 3.8 Tempat dan Jadwal Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di POLRESTA Bandung selama 5 bulan dengan rencana sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Jadwal Penelitian**

NO	URAIAN KEGIATAN	2023			2024		
		OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1.	Penyusunan Usulan Penelitian						
2.	Seminar Usulan Penelitian						
3.	Perbaikan Usulan Penelitian						
4.	Penelitian Lapangan						
5.	Penyusunan dan Perbaikan						
6.	Sidang Thesis						
7.	Penyelesaian Tugas Thesis						

Sumber : Peneliti 2023

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor Kota Bandung**

Polres Bandung telah ditingkatkan menjadi Polresta Bandung oleh Kapolda Jabar Irjen Pol Rudy Sufahriadi berdasarkan Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: B/849/M.KT.01/2019 tanggal 18 September 2019. Peningkatan ini didasarkan pada peningkatan dinamika keamanan, perluasan wilayah, dan pertumbuhan populasi di Kabupaten Bandung. Perubahan status ini mengubah kepemimpinan Kapolresta dari AKBP menjadi Kombes. Polresta Bandung, yang didirikan pada tahun 2003 dengan 22 Polsek, kini memiliki 26 Polsek dengan 1.765 personel dan melayani 3.374.316 penduduk. Rasio polisi B1:1.911 menunjukkan perlunya pembentukan Polresta Bandung untuk meningkatkan pelayanan Polri kepada masyarakat Kabupaten Bandung. Wilayah hukum Polresta Bandung mencakup 26 Polsek, masing-masing melayani kecamatan-kecamatan berikut:

1. Polsek Cimenyan: Kec. Cimenyan
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 Cangkuang: Kec. Cangkuang
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.

**Gambar 4. 1**  
**Data Penelitian Bualanan**

	KESATUAN	JULI		RUS AK	AGUSTUS		RUS AK	SEPTEMBER		RUS AK	OKTOBER		RUS AK	NOVEMBER		RUS AK	DESEMBER		RUS AK
		SKCK BAYAR			SKCK BAYAR			SKCK BAYAR			SKCK BAYAR			SKCK BAYAR			SKCK BAYAR		
		ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE	ONLINE	OFFLINE		
1	POLSEK NAGREG	-	235	1	-	167	-	-	138	-	-	137	3	-	160	-	1	197	3
2	POLSEK CICALENGKA	-	315	2	1	333	2	-	400	-	-	367	4	1	409	1	-	888	7
3	POLSEK CIKANCUNG	-	371	2	-	332	-	-	299	1	-	305	-	1	359	1	-	267	1
4	POLSEK RANCAEK	-	615	5	-	736	5	-	657	3	-	560	3	8	733	8	1	615	-
5	POLSEK CILEUNYI	5	573	-	5	720	-	4	648	-	2	518	-	7	528	-	1	539	-
6	POLSEK CIMENYAN	-	205	1	-	215	-	-	216	-	-	174	-	-	181	-	-	197	-
7	POLSEK SOLOKAN JERUK	-	518	5	-	447	3	-	317	3	-	429	3	-	412	-	-	304	-
8	POLSEK MAJALAYA	1	554	-	-	617	-	-	424	-	-	522	-	-	503	-	-	427	-
9	POLSEK PASEH	-	415	-	-	410	-	-	325	-	2	397	-	-	399	-	-	194	-
10	POLSEK IBUN	-	234	1	1	166	-	1	151	1	-	170	-	-	207	1	1	124	-
11	POLSEK CIPARAY	-	560	10	-	518	8	-	457	3	1	272	3	1	616	4	2	388	1
12	POLSEK PACET	-	34	-	-	34	-	-	40	-	-	157	-	-	400	-	-	328	-
13	POLSEK KERTASARI	-	115	-	-	88	-	-	46	-	-	54	-	1	69	-	-	49	-
14	POLSEK BALAEENDAH	3	702	4	6	884	6	2	630	5	5	466	1	-	284	2	2	548	7
15	POLSEK BOJONGSOANG	4	264	8	-	285	7	2	251	-	4	248	3	7	231	3	4	220	-
16	POLSEK DAYEHOLOT	1	350	4	-	340	6	-	333	1	-	278	1	-	267	-	-	254	-
17	POLSEK	-	970	-	-	600	-	-	505	-	-	461	-	-	470	-	-	498	-

Sumber: POLRESTA Bandung

### A. Visi Misi dan Motto Pelayanan POLRESTA Bandung

#### 1. Visi :

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

#### 2. Misi :

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

## **B. Gambaran Umum Surat Keterangan Catatan Kepolisian**

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. Berikut adalah tata cara untuk mendapatkan SKCK:

1. Membuat SKCK Baru

- a. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
- b. Membawa fotocopy KTP/SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.
- c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
- d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
- e. Membawa Pas Foto terbaru dan berwarna ukuran 4×6 sebanyak 6 lembar.
- f. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.
- g. Pengambilan Sidik Jari oleh petugas.

2. Memperpanjang masa berlaku SKCK

- a. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun).
- b. Membawa fotocopy KTP/SIM.
- c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
- d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
- e. Membawa Pas Foto terbaru yang berwarna ukuran 4×6 sebanyak 3 lembar.
- f. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor Polisi.



**Catatan :**

1. Polsek tidak menerbitkan SKCK untuk keperluan :
  - a. Melamar / melengkapi administrasi PNS / CPNS.
  - b. Pembuatan visa / keperluan lain yang bersifat antar-negara.
2. Polsek/Polres penerbit SKCK harus sesuai dengan alamat KTP/SIM pemohon.

**C. Sarana dan Prasarana**

1. Tersedia beberapa kursi untuk menunggu.
2. Tersedia tongkat dan kursi roda untuk pemohon disabilitas.
3. Tersedia pojok baca gratis.
4. Tersedia pelayanan disabilitas dengan huruf braile
5. Tersedia ruang bermain anak untuk menunggu
6. Tersedia payung disaat musim hujan

#### **4.1.2 Proses Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung**

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Bandung secara umum telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari penilaian positif yang diberikan oleh sebagian besar pemohon SKCK. Proses pembuatan SKCK dianggap relatif mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat umum. Petugas pelayanan juga dinilai ramah, sopan, dan informatif dalam memberikan arahan dan penjelasan terkait proses pembuatan SKCK. Berikut adalah tabel hasil

wawancara peneliti dengan informan yaitu 4 orang pemohon SKCK dan 2 orang petugas pelaksana SKCK di POLRESTA Bandung tentang proses pelayanan SKCK.

**Tabel 4. 1**  
**Hasil Wawancara Pemohon SKCK**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jawaban</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	"mudah tapi lama"
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"Mudah hanya kendalanya mengantri saja"
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"Mudah hanya lama saja"
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	"mudah"
Bpk. Indra Mahesa	Pemohon SKCK	"mudah tapi lama saja"
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	"kami berusaha untuk memudahkan"
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Iya mudah, ketika pemohon merasa kebingungan petugas pelayanan SKCK akan memberitahu / memberikan informasi dengan baik dan sopan sehingga pemohon terasa nyaman dalam menanyakan suatu hal yang menjadi kendala."

Sumber: Data Primer 2023

Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung mendapatkan banyak apresiasi dari pemohon. Mereka merasa bahwa prosesnya mudah diikuti, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fajar Alvian, Ibu Fani Yunita, dan Bapak Samsudin Aji. Kemudahan ini juga didukung oleh petugas pelayanan yang informatif dalam menjelaskan prosedur, sehingga pemohon merasa terbantu dalam memahami tahapan-tahapan yang harus dilalui. Selain itu, adanya layanan SKCK *Delivery* juga menjadi nilai tambah dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung. Layanan ini memungkinkan pemohon untuk tidak perlu datang

langsung ke kantor polisi, sehingga lebih praktis dan efisien. Bapak Samsudin Aji secara khusus menyebutkan bahwa layanan ini sangat membantu bagi pemohon yang tidak memiliki waktu atau kesulitan untuk datang langsung ke Polresta Bandung.

Secara keseluruhan, proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung telah menunjukkan upaya yang positif dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu yang lama akibat antrian panjang, responsivitas petugas yang kurang optimal, dan transparansi biaya yang belum sepenuhnya jelas. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

#### **4.1.3 Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung**

Wawancara yang telah dilakukan dengan para pemohon dan petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Secara umum, pelayanan SKCK di Polresta Bandung mendapatkan respon positif, namun terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan yaitu 5 orang pemohon SKCK dan 2 orang petugas Pelaksana SKCK

**Tabel 4. 2**  
**Hasil Wawancara Tentang Kualitas Pelayanan SKCK Di Polresta Bandung**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kutipan Jawaban</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	"Sudah ramah, dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP"
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"baik dan rapih"
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"Sudah Bagus Rapih"
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	"cantik cantik ganteng ganteng rapih sopan"
Bpk. Indra Mahesa	Pemohon SKCK	"rapih"
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	"kami sudah menggunakan seragam sesuai ketentuan yang berlaku"
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Rapi dan sopan serta seragam disesuaikan antara masing masing petugas pelayanan SKCK"

Sumber: Data Primer 2023

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Bandung mendapatkan banyak apresiasi dari masyarakat. Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung dinilai baik dan sesuai prosedur. Pemohon merasa bahwa petugas pelayanan telah memberikan arahan dengan baik sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Petugas juga dianggap sudah cukup informatif, sehingga memudahkan pemohon dalam memahami setiap tahapan proses pembuatan SKCK. Selain itu, penampilan dan sikap petugas pelayanan SKCK juga mendapatkan penilaian positif dari masyarakat. Petugas dinilai berpenampilan rapi dan sopan, serta bersikap ramah dalam melayani pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa Polresta Bandung memperhatikan aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecermatan petugas dalam melayani pemohon juga diapresiasi. Pemohon merasa bahwa petugas sudah cukup cermat dan teliti dalam melakukan verifikasi data dan memproses permohonan SKCK. Hal ini menunjukkan bahwa Polresta Bandung berupaya untuk memberikan pelayanan yang akurat dan minim kesalahan. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga dinilai baik. Petugas dianggap sudah mahir dalam menggunakan komputer, printer, dan alat bantu lainnya yang mendukung proses pelayanan SKCK. Hal ini menunjukkan bahwa Polresta Bandung telah memberikan pelatihan yang memadai kepada petugas terkait penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung telah menunjukkan banyak aspek positif. Petugas pelayanan yang ramah, sopan, informatif, cermat, dan terampil dalam menggunakan teknologi menjadi poin-poin penting yang diapresiasi oleh masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung, seperti waktu tunggu yang lama akibat antrian panjang, responsivitas petugas yang kurang optimal saat situasi ramai, dan transparansi biaya yang belum sepenuhnya jelas. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

#### 4.1.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.

Wawancara yang telah dilakukan dengan para pemohon dan petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung memberikan gambaran mengenai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Meskipun secara umum pelayanan SKCK mendapatkan penilaian positif, namun terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan yang terdiri dari pemohon SKCK dan Petugas pelaksana SKCK.

**Tabel 4. 3**  
**Hasil Wawancara Tentang Kendala Pelayanan SKCK Di Polresta Bandung**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kutipan Jawaban</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	"ngantri saja"
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"ngantrinya lama"
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"ngantrinya banyak"
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	"belum ya kalo cepat kan bisa di lihat ini antriannya panjang"
Bpk. Indra Mahesa	Pemohon SKCK	"banyak parkirnya lama, mau daftar nulisnya susah, bayarnya antri lagi"
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Apabila banyak pemohon yang membuat SKCK sehingga penerbitan SKCK bisa terjadi perlambatan dari biasanya, serta tidak adanya nomor antrian bagi pemohon sehingga pemohon tidak dapat mengetahui antriannya."

Sumber: Data Primer 2023

Pelayanan SKCK di Polresta Bandung masih menghadapi beberapa kendala yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Kendala utama yang dikeluhkan oleh hampir semua pemohon adalah lamanya waktu antrian. Hal ini

disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jumlah pemohon yang banyak, terutama pada jam-jam sibuk atau saat ada kebutuhan mendesak seperti penerimaan CPNS/PPPK, serta proses verifikasi berkas yang cukup memakan waktu. Selain antrian panjang, beberapa pemohon juga mengeluhkan kurangnya responsivitas dari petugas, terutama saat situasi sedang ramai. Hal ini dapat disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dan kurangnya pelatihan komunikasi bagi petugas. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan mengenai kendala responsivitas petugas

**Tabel 4. 4**  
**Hasil Tentang Kendala Responsivitas Pelayanan Skck Di Polresta Bandung**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jawaban</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	“Tadi juga saya nanya dijawab tapi da ga di jawabnya”
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	“tidak merespon kecuali yang jaga didepan”
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	“maaf ya, sedikit lambat”
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	“jika diperhatikan tidak semuanya mendapatkan respon”
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	“kami usahakan semua terespon dengan baik”

Sumber: Data Primer 2023

Kurangnya informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya pembuatan SKCK, terutama terkait perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link, juga menjadi catatan penting yang perlu diperbaiki. Hal tersebut didapatkan dari hasil wawancara kepada pemohon SKCK sebagai berikut:

**Tabel 4. 5**  
**Hasil Wawancara Tentang Transparansi Biaya**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jawaban</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	“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”
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana SKCK	“Untuk Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sudah dapat dipastikan biaya PNBPN 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.”
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana SKCK	“Untuk jaminan tepat waktu disesuaikan dengan banyaknya pemohon, jaminan legalitas dalam pelayanan terjamin karena diterbitkan di Kantor Polresta Bandung langsung, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah pasti sesuai Penerimaan Negara Bukan Pajak (“PNBP”) yang berlaku pada Polri besaran tarif penerbitan SKCK diatur dalam Lampiran PP 76/2020 yaitu sebesar Rp30 ribu”

Sumber: Data Primer

Hambatan-hambatan tersebut tidak hanya dikeluhkan oleh pemohon, tetapi juga disadari oleh petugas pelayanan SKCK. Salah satu petugas, Bpk. Aditya, menyebutkan bahwa banyaknya pemohon yang membuat SKCK dapat menyebabkan perlambatan dalam penerbitan SKCK. Beliau juga menyoroti belum adanya nomor antrian bagi pemohon, sehingga pemohon tidak dapat mengetahui antriannya. Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan kualitas komunikasi petugas, dan memberikan informasi yang lebih transparan kepada masyarakat. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini,



diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat terus ditingkatkan dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

#### 4.1.5 Kualitas Pelayanan SKCK Diverifikasi Dengan Indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Di POLRESTA Bandung

Wawancara yang telah dilakukan dengan para pemohon dan petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat diverifikasi dengan menggunakan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (RATER).

**Tabel 4. 6**  
**Hasil wawancara Tentang Kualitas Pelayanan SKCK Diverifikasi Berdasarkan Indikator RATER**

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kutipan Jawaban</b>	<b>Indikator</b>
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	"Sudah ramah, dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP"	Assurance
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"baik dan rapih"	Tangible
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"Sudah Bagus Rapih"	Tangible
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	"cantik cantik ganteng ganteng rapih sopan"	Tangible
Bpk. Indra Mahesa	Pemohon SKCK	"rapih"	Tangible
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	"kami sudah menggunakan seragam sesuai ketentuan yang berlaku"	Tangible
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Rapi dan sopan serta seragam disesuaikan antara masing masing petugas pelayanan SKCK"	Tangible, Assurance
Ibu Indah Lestari	Pemohon SKCK	"mudah tapi lama"	Reliability
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"Mudah hanya kendalanya mengantri saja"	Reliability

<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kutipan Jawaban</b>	<b>Indikator</b>
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"Mudah hanya lama saja"	Reliability
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	"kami berusaha untuk meudahkan"	Reliability
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Iya mudah, ketika pemohon merasa kebingungan petugas pelayanan SKCK akan memberitahu / memberikan informasi dengan baik dan sopan sehingga pemohon terasa nyaman dalam menanyakan suatu hal yang menjadi kendala."	Reliability, Assurance, Empathy
Bpk. Fajar Alvian	Pemohon SKCK	"tidak merespon kecuali yang jaga didepan"	Responsiveness
Ibu Fani Yunita	Pemohon SKCK	"cepat selalu dijawab"	Responsiveness
Bpk. Samsudin Aji	Pemohon SKCK	"baik responnya bagus"	Responsiveness
Bpk. Herdi Ali	Anggota Pelaksana	"kami sudah diberikan pemahaman sebelumnya maka insyaallah kami sudah paham dengan semua alat bantu disini."	Assurance
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Sudah, SOP sudah ada di ruangan SKCK itu sendiri dengan ditempelkan di dinding / kaca ruangan SKCK."	Assurance
Bpk. Aditya	Anggota Pelaksana	"Untuk jaminan tepat waktu disesuaikan dengan banyaknya pemohon, jaminan legalitas dalam pelayanan terjamin karena diterbitkan di Kantor Polresta Bandung langsung, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah pasti sesuai Penerimaan Negara Bukan Pajak (\u201cPNBP\u201d) yang berlaku pada Polri besaran tarif penerbitan SKCK diatur dalam Lampiran PP 76/2020 yaitu sebesar Rp30 ribu"	Assurance

Sumber: Data Primer 2023

Penampilan fisik dan fasilitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung mendapatkan penilaian positif dari para pemohon. Petugas pelayanan dinilai berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai ketentuan. Selain itu, Polresta Bandung menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk kenyamanan pemohon, seperti ruang bermain anak, kursi roda untuk disabilitas, payung, pojok baca, toilet, dan ruang laktasi. Hal ini menunjukkan bahwa Polresta Bandung memperhatikan aspek *tangible* dalam memberikan pelayanan publik. Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung dinilai mudah dan cepat oleh sebagian besar pemohon. Petugas pelayanan dianggap mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait prosedur pembuatan SKCK. Selain itu, adanya layanan SKCK Delivery juga menunjukkan upaya Polresta Bandung dalam memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Akan tetapi, terdapat beberapa catatan terkait keandalan informasi biaya, di mana beberapa pemohon merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link.

*Responsivitas* petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung mendapatkan penilaian yang beragam. Beberapa pemohon merasa petugas cukup responsif dan cepat dalam menjawab pertanyaan, namun ada juga yang merasa kurang mendapatkan respon, terutama saat situasi sedang ramai. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan respon yang cepat dan tanggap kepada setiap pemohon perlu ditingkatkan. Aspek jaminan dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung terlihat dari beberapa hal. Pertama, petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, dan memberikan arahan yang baik sesuai

SOP. Kedua, Polresta Bandung telah memiliki standar pelayanan yang jelas, termasuk jaminan waktu pelayanan dan kepastian biaya. Ketiga, petugas pelayanan dianggap memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan, seperti komputer dan printer.

Empati petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung terlihat dari upaya mereka dalam memahami kebutuhan pemohon dan memberikan pelayanan yang sesuai. Petugas berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta melayani dengan sopan dan ramah. Akan tetapi, kurangnya responsivitas petugas saat situasi ramai dapat mengurangi persepsi empati dari pemohon. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik berdasarkan indikator RATER. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas petugas dan transparansi informasi biaya. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

## **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.

#### **4.2.1 Gambaran Umum Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung**

Pelayanan SKCK pada awal observasi diketahui memiliki beberapa kendala yang dihadapi berikut identifikasi masalah yang ditemukan di Polresta Bandung yang berkaitan dengan pelayanan SKCK

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. Prosedur pelayanan berbelit, tidak sedikit pemohon yang merasa prosedurnya 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.

Wawancara dan observasi dilakukan untuk mengetahui penyebab dari masalah-masalah yang dihadapi Polresta Bandung dalam pelayanan SKCK. Hasil observasi dan wawancara menemukan bahwa dalam pelayanan SKCK, Polresta Bandung mengalami beberapa kendala yang dapat menghambat kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung, antara lain:

1. Lambatnya Pelayanan

Ketidaksesuaian estimasi waktu penyelesaian SKCK yang seharusnya 19 menit bisa mundur sampai beberapa jam bahkan hingga keesokan harinya. Lambatnya pelayanan berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa banyaknya pemohon menyebabkan antrian yang panjang menjadi keluhan utama dari para pemohon. Kondisi ini diperparah dengan banyaknya pemohon yang datang dari luar wilayah Soreang. Hal tersebut dikeluhkan oleh beberapa informan pemohon skck: Bapak Fajar Alvian mengatakan sebenarnya untuk proses pembuatan skck dianggap “Mudah hanya kendalanya mengantri saja.” Hal serupa dikeluhkan oleh Ibu Fani Yunita yang mengatakan bahwa proses pembuatan SKCK “Mudah tapi lama saja”. Selain antrian yang panjang berdasarkan observasi kendala selanjutnya yang menyebabkan lambatnya

pelayanan skck adalah gangguan sinyal yang terjadi, meskipun tidak sering tapi gangguan sinyal cukup menghambat pelayanan SKCK di Polresta Bandung.

## 2. Kurangnya sumber daya manusia

Jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang banyak, terutama saat ada penerimaan pekerjaan yang membutuhkan SKCK. Hal ini ditambah dengan adanya layanan SKCK Delivery yang dikerjakan oleh petugas yang sama dengan petugas pelayanan di tempat, sehingga menyebabkan keterlambatan. Menurut Bapak Aditya Sebagai pelaksana Pelayanan Skck mengatakan bahwa “Apabila banyak pemohon yang membuat SKCK sehingga penerbitan SKCK bisa terjadi perlambatan dari biasanya, serta tidak adanya nomor antrian bagi pemohon sehingga pemohon tidak dapat mengetahui antriannya.” Sistem penomoran antrian yang tidak ada menyebabkan pemohon kebingungan sehingga pelayanan SKCK menjadi tidak tertib.

## 3. Prosedur Pelayanan Berbelit

Pemohon merasa prosedur pelayanan cukup berbelit, terutama bagi yang tidak memiliki *m-banking* dan harus membayar di BRI Link, sehingga harus bolak-balik dan mengantri lagi. Bapak Indra Mahesa Sebagai pemohon SKCK mengeluhkan bahwa “banyak parkirnya lama, mau daftar nulisnya susah, bayarnya antri lagi”.

## 4. Fasilitas yang Kurang Memadai

Meskipun fasilitas di dalam kantor cukup nyaman, namun saat jumlah pemohon banyak, seringkali pemohon harus menunggu di luar atau berdiri di

dalam karena kurangnya kursi. Selain itu, kurangnya meja untuk mengisi formulir juga menjadi masalah bagi pemohon. Observasi yang dilakukan di Polresta Bandung juga memperkuat temuan-temuan ini. Terlihat antrian pemohon yang panjang, bahkan hingga ke badan jalan raya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polresta Bandung belum optimal dan perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **4.2.2 Proses Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung**

Menurut Moenir (2008) “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Moenir (2008) mengungkapkan lebih lanjut bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dan dievaluasi, sehingga memungkinkan penetapan standar yang jelas baik dari segi waktu maupun hasil. Dengan adanya standar ini, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan secara efektif untuk memastikan kepuasan pihak-pihak yang menerima layanan. SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh kepolisian. Pelayanan SKCK sebagai bagian dari pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen resmi yang diperlukan untuk berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan atau melanjutkan pendidikan.



Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung mendapatkan penilaian beragam dari para pemohon. Secara umum, proses pembuatan SKCK dianggap mudah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan beberapa informan, Bapak Fajar Alvian mengungkapkan bahwa proses pembuatan SKCK “Mudah hanya kendalanya mengantri saja”. Ibu Fani Yunita mengungkapkan hal yang serupa bahwa “mudah tapi lama saja”. Meskipun proses pelayanan SKCK dianggap mudah akan tetapi kendala dilapangan masih banyak terlihat. Kendala tersebut diantaranya adalah antrian yang panjang, menurut Bapak Fajar alvian “...Namun jika mengantri lama bisa menjadi di ambil hari selanjutnya”. Terdapatnya tambahan biaya yang tidak dicantumkan, menurut Ibu indah Lestari sebagai salah satu infroman yang merupakan pemohon SKCK di Polresta Bandung mengungkapkan “...namun beberapa orang tidak mengetahui pembayaran saat sidik jari dan membayar di BRI link yang di pengumuman bayar 30.000 menjadi 35.000.” Perbedaan biaya tersebut cukup membuat pemohon kecewa.

Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung selain menghadapi kendala-kendala tersebut, terdapat juga beberapa inovasi yang dapat membantu proses pekayanan SKCK seperti Pelayanan dengan menyediakan SKCK Delivery, yang memungkinkan pemohon untuk tidak perlu datang langsung ke kantor Polresta Bandung. menurut Bapak Samsudin Aji sebagai pemohon SKCK hal tersebut sangat membantu, beliau mengatakan “Adanya SKCK Delevery / SKCK online dapat memudahkan pemohon karena tidak usah dating ke tempat”. Fasilitas

pendukung yang disediakan oleh Polresta Bandung untuk meningkatkan kenyamanan pemohon selama proses pelayanan SKCK. Menurut anggota pelaksana pelayanan SKCK Bapak Herdi Ali terdapat fasilitas pendukung seperti “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)”.

Pelayanan yang baik dapat diukur dari tiga aspek utama, yaitu:

- a. Biaya yang Terjangkau: Pelayanan harus dapat diakses oleh semua kalangan dengan biaya yang wajar dan tidak memberatkan.
- b. Waktu Penyelesaian yang Cepat: Pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang singkat dan efisien, sehingga tidak menghambat aktivitas masyarakat.
- c. Kualitas yang Unggul: Pelayanan harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, memberikan hasil yang memuaskan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa pelayanan SKCK di Polresta Bandung belum sepenuhnya memenuhi ketiga aspek pelayanan publik yang baik, yaitu:

- a. Biaya yang terjangkau: Terdapat biaya tambahan saat pembayaran melalui BRI Link yang tidak diketahui oleh beberapa pemohon. Hal ini menunjukkan kurangnya transparansi biaya dan dapat memberatkan sebagian masyarakat.

- b. Waktu penyelesaian yang cepat: Antrian yang panjang menyebabkan waktu tunggu yang lama, bahkan hingga harus kembali di hari berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK belum efisien dan menghambat aktivitas masyarakat.
- c. Kualitas yang unggul: Meskipun secara umum proses pelayanan SKCK dianggap mudah dan sudah mengikuti prosedur, namun masih perlu adanya perbaikan dalam hal manajemen antrian dan transparansi biaya. Untuk mencapai pelayanan publik yang ideal, Polresta Bandung perlu melakukan perbaikan lebih lanjut, terutama dalam hal transparansi biaya dan manajemen antrian.

#### **4.2.3 Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung**

Permenpan No. 15 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan SKCK yang baik akan memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh dokumen yang mereka

butuhkan dengan mudah, cepat, dan tepat. Hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian sebagai penyedia layanan publik.

Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Bandung mendapatkan penilaian beragam dari para pemohon dan petugas. Secara umum, pemohon SKCK menilai kualitas pelayanan baik dan sudah mengikuti prosedur. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan anggota pelaksana pelayanan SKCK, menurut Bapak Aditya “Sudah cukup baik untuk pelayanan SKCK di Polresta Bandung dan sudah mengikuti prosedur”. Hal serupa juga diungkapkan oleh informan pemohon SKCK, Ibu Fani Yunita, Bapak Indra Mahesa menilai bahwa Kualitas Pelayanan SKCK di Polresta Bandung “Baik” dan Bapak Samsudin Aji menilai kualitas Pelayanan SKCK di Polresta Bandung “Sudah bagus”. Polresta Bandung dinilai pemohon SKCK memberikan kemudahan dalam pengurusan SKCK, meskipun ada beberapa pemohon mengeluhkan antrian yang panjang pada waktu-waktu tertentu.

Bapak Fajar Alvian sebagai pemohon SKCK mengatakan bahwa pelayanan SKCK dianggap “Mudah hanya kendalanya mengatri saja” pemohon SKCK yang lain seperti Ibu Fani Yunita dan Bapak Indra Mahesa mengatakan hal serupa bahwa Pelayanan SKCK “Mudah tapi lama saja”. Keramahan dan kesopanan petugas menjadi nilai tambah untuk kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung. Sebagian besar pemohon merasa petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Indah Lestari, “Sudah ramah, dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP”. Penampilan

petugas yang ramah dan rapih sudah ditampilkan oleh anggota pelaksana pelayanan SKCK, wawancara dengan Bapak Fajar Alvian dan Ibu Fani Yunita menyebutkan bahwa anggota pelaksana pelayanan SKCK “Baik dan Rapih” dan “Sudah bagus rapih”.

Beberapa pemohon SKCK mengeluhkan tentang petugas pelayanan SKCK yang kurang responsif terhadap pertanyaan atau keluhan terutama pada saat waktu ramai pemohon SKCK. Bapak Fajar Alvian mengungkapkan bahwa petugas “Tidak Merespon kecuali yang jaga didepan”. Hal tersebut berbeda dengan penuturan Ibu Fani Yunita dan Bapak Samsudin yang mengungkapkan bahwa Petugas “Cepat selalu dijawab” dan “Baik responnya bagus”. Pada waktu yang berbeda ketanggapan petugas bergantung pada ramai atau tidak ramainya pemohon SKCK. Kekurangan Sumber daya manusia pada pembahasan sebelumnya menjadi penyebab inkosistensi respon petugas pelaksana pelayanan SKCK. Fasilitas pendukung dan invasi layanan di Polresta Bandung dianggap cukup baik. dengan tersedianya ruang bermain anak, kursi roda, dan pojok baca yang meningkatkan kenyamanan pemohon serta Adanya layanan SKCK Delivery mempermudah pemohon yang tidak bisa datang langsung ke Polresta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan SKCK di Polresta Bandung belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas pelayanan publik menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018). Sebagian besar pemohon menilai kualitas pelayanan baik dan sesuai prosedur, namun masih ada keluhan mengenai lamanya waktu tunggu dan kurangnya responsivitas petugas. Hal ini menunjukkan bahwa harapan dan kebutuhan pelanggan belum

sepenuhnya terpenuhi. Adanya layanan SKCK *Delivery* dan fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak, kursi roda, dan pojok baca menunjukkan upaya Polresta Bandung dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, masih terdapat masalah seperti antrian panjang dan kurangnya transparansi biaya yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Secara keseluruhan, pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan

#### **4.2.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di POLRESTA Bandung.**

Pelayanan SKCK di Polresta Bandung pada awal penelitian dikatakan belum sepenuhnya optimal. Setiap organisasi atau instansi pemerintahan memerlukan *excellence* atau pelayanan unggul yakni suatu sikap/cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, menurut Tjiptono & Chandra (1996) secara garis besar “Ada empat komponen dalam konsep ini diantaranya adalah: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Keempat komponen tersebut merupakan salah satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya adalah pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa hambatan dalam kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung yang menyebabkan pelayanan SKCK menjadi kurang optimal, yaitu:

1. Antrian Panjang dan Waktu Tunggu:

Beberapa keluhan yang disampaikan oleh pemohon SKCK adalah:

Ibu Indah Lestari mengatakan “ngantri saja”

Bapak Fajar Alvian mengatakan bahwa “Ngantrinya Lama”

Bapak Samsudin Aji mengeluhkan “...Bisa dilihat ini antriannya panjang”

Bapak Indra Mahesa mengeluhkan “Banyak, Parkirnya lama, mau daftar nulisnya susah, bayarnya antri lagi”.

Banyaknya pemohon yang datang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

- a. Keterbatasan Jumlah Petugas: Jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang.
  - b. Proses Verifikasi Berkas yang Memakan Waktu: Proses verifikasi berkas persyaratan yang cukup detail dan memakan waktu dapat memperlambat pelayanan.
  - c. Keterbatasan Ruang Tunggu: Ruang tunggu yang terbatas membuat pemohon harus mengantri di luar ruangan, menyebabkan ketidaknyamanan.
2. Responsivitas Petugas

Beberapa keluhan tentang respon petugas oleh pemohon SKCK:

Ibu Indah Lestari mengungkapkan “Tadi juga saya nanya dijawab tapi ga ada jawabannya”

Bapak Fajar Alvian mengungkapkan keluhan serupa yaitu “tidak merespon kecuali yang jaga didepan”

Ibu Fani Yunita mengungkapkan “maaf ya, Sedikit lambat”

Bapak Samsudin Aji menambahkan bahwa “jika diperhatikan tidak semuanya mendapatkan respon”

Beberapa petugas dinilai kurang responsif terhadap pertanyaan atau keluhan pemohon, terutama saat situasi sedang ramai. Hal tersebut dapat disebabkan oleh:

- a. Beban Kerja yang Tinggi: Banyaknya pemohon yang harus dilayani dalam waktu bersamaan dapat membuat petugas kewalahan dan kurang fokus.
- b. Kurangnya Pelatihan Komunikasi: Petugas mungkin belum mendapatkan pelatihan yang cukup mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan.

### 3. Transparansi Biaya

Keluhan tentang transparansi biaya juga diungkapkan oleh pemohon SKCK, menurut Ibu Indah Lestari "...beberapa orang tidak mengetahui pembayaran saat sidik jari dan membayar di BRI link yang di pengumuman bayar 30.000 menjadi 35.000". Perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link yang tidak diketahui oleh beberapa pemohon menimbulkan kebingungan. Hal tersebut disebabkan oleh:

- a. Kurangnya Informasi: Informasi mengenai perbedaan biaya tersebut tidak disampaikan secara jelas dan transparan kepada pemohon.
- b. Kurangnya Sosialisasi: Sosialisasi mengenai perubahan biaya atau adanya biaya tambahan melalui BRI Link belum dilakukan secara efektif kepada masyarakat.

Akar penyebab dari masalah-masalah tersebut adalah kurangnya sumber daya manusia, kurangnya pelatihan bagi petugas, kurangnya sosialisasi informasi, dan belum optimalnya sistem antrian. Untuk meningkatkan kualitas



pelayanan SKCK di Polresta Bandung, perlu adanya upaya perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut. Berdasarkan teori Tjiptono & Chandra (1996), terdapat empat komponen utama dalam kualitas pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polresta Bandung belum sepenuhnya memenuhi keempat komponen tersebut.

1. Kecepatan: Pelayanan SKCK di Polresta Bandung dinilai belum cepat karena adanya antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti jumlah pemohon yang banyak, proses verifikasi berkas yang memakan waktu, dan keterbatasan jumlah petugas.
2. Ketepatan: Meskipun secara umum proses pelayanan SKCK dianggap mudah dan sudah mengikuti prosedur, akan tetapi masih terdapat masalah perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link yang tidak diketahui oleh beberapa pemohon. Hal ini menunjukkan kurangnya ketepatan informasi yang diberikan kepada pemohon.
3. Keramahan: Sebagian besar pemohon merasa petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, beberapa pemohon mengeluhkan kurangnya responsivitas petugas, terutama saat situasi sedang ramai. Hal ini menunjukkan bahwa keramahan petugas perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas terhadap pertanyaan atau keluhan pemohon.
4. Kenyamanan: Polresta Bandung telah menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak, kursi roda, dan pojok baca untuk meningkatkan kenyamanan pemohon. Akan tetapi, saat jumlah pemohon banyak, seringkali

pemohon harus menunggu di luar atau berdiri di dalam karena kurangnya kursi. Selain itu, kurangnya meja untuk mengisi formulir juga menjadi masalah bagi pemohon.

#### **4.2.5 Kualitas Pelayanan SKCK Diverifikasi Dengan Indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Di POLRESTA Bandung**

Menurut Parasuraman (dalam Zeithaml et al., 1990) “Kualitas pelayanan atau jasa dapat dikelompokkan menjadi lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*”. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik tidak dapat dihindari dan merupakan tolak ukur yang dapat dievaluasi berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

##### ***A. Tangible***

Penilaian kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung menurut Zeithaml et al. (1990) yang pertama adalah dimensi *Tangible*, indikator pada dimensi ini terdiri dari

1. Penampilan petugas dalam melakukan pelayanan.
2. Kenyamanan tempat pelayanan.
3. Kemudahan proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas.
5. Aksesibilitas layanan.
6. Penggunaan alat bantu.

Dimensi Tangible (berwujud) dalam kualitas pelayanan publik merujuk pada elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti penampilan petugas, fasilitas, dan kemudahan akses layanan. Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah evaluasi dimensi tangible pada pelayanan SKCK di Polresta Bandung:

### **1. Penampilan Petugas dalam Melakukan Pelayanan**

Penampilan petugas mendapatkan penilaian positif dari pemohon. Mereka dianggap rapi, sopan, dan ramah. Ibu Indah Lestari, dalam wawancaranya mengungkapkan bahwa “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. Dengan adanya SOP yang jelas dan dipatuhi dengan baik, pemohon SKCK akan merasa lebih nyaman karena mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang alur proses dan persyaratan yang dibutuhkan, sehingga mereka 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 adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

## **2. Kenyamanan Tempat Pelayanan**

Meskipun tidak banyak dibahas dalam wawancara, terdapat fasilitas pendukung seperti ruang bermain anak, kursi roda, dan pojok baca yang menunjukkan upaya Polresta Bandung dalam menciptakan lingkungan yang nyaman. Menurut Bapak Herdi Ali, anggota pelaksana pelayanan SKCK menjelaskan “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*).” Adanya fasilitas pendukung mencerminkan perhatian Polresta Bandung terhadap detail-detail kecil yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung.

## **3. Kemudahan Proses Pelayanan**

Secara umum, proses pelayanan SKCK dianggap mudah oleh pemohon. Bapak Fajar Alvian, pemohon SKCK mengatakan bahwa proses pelayanan “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. 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.

#### **4. Kedisiplinan Petugas**

Salah satu pemohon menyatakan bahwa petugas disiplin dalam hal waktu pelayanan. Ibu Fani Yunita, pemohon SKCK mengatakan "...Pelayanannya dibuka tepat jam 08.00". Pemohon SKCK menyatakan bahwa petugas atau aparatur dalam pelayanan sudah disiplin. Jawaban ini mengindikasikan bahwa pemohon SKCK memberikan penilaian positif terhadap disiplin petugas atau aparatur 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.

Ketidakdisiplinan petugas dapat menjadi sumber ketidakpuasan pemohon, mengganggu proses pelayanan, dan bahkan dapat merugikan reputasi lembaga. 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.

## **5. Aksesibilitas Layanan**

Polresta Bandung menyediakan layanan SKCK *Delivery*/SKCK online yang memudahkan pemohon dalam mengakses layanan. Menurut Bapak Samsudin Aji, pemohon SKCK “Adanya SKCK *Delivery*/ SKCK online dapat memudahkan pemohon karena tidak usah 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.

## **6. Penggunaan Alat Bantu**

Penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer telah diterapkan dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung, menunjukkan adanya upaya modernisasi layanan. Hal ini terlihat dari pernyataan salah satu pemohon SKCK, Bapak Indra Mahesa, yang menyatakan bahwa "ada, adanya *computer printer* dan lain lain saja, sisanya saya tidak menggunakan alat bantu yang lainnya". dalam konteks pelayanan publik, penggunaan alat bantu dapat mencakup berbagai hal, seperti sistem informasi, perangkat lunak aplikasi, atau peralatan teknologi lainnya. 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 berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Dimensi tangible dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung telah menunjukkan upaya yang baik dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan memudahkan bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari beberapa aspek berikut:

1. Petugas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dinilai memiliki penampilan yang baik, dengan sikap ramah, sopan, dan profesional. Mereka juga memberikan arahan yang jelas sesuai dengan SOP, sehingga memudahkan pemohon dalam memahami proses pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Zeithaml et al. (1990) bahwa penampilan petugas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
2. Polresta Bandung menyediakan fasilitas pendukung yang cukup memadai, seperti ruang bermain anak, kursi roda, pojok baca, dan fasilitas lainnya. Hal tersebut menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pemohon selama menunggu proses pelayanan, meskipun terdapat beberapa keluhan mengenai antrian yang panjang dan keterbatasan ruang tunggu, namun secara keseluruhan fasilitas yang disediakan sudah cukup baik.
3. Proses pelayanan SKCK di Polresta Bandung dianggap mudah oleh sebagian besar pemohon. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah dirancang dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Adanya layanan SKCK *Delivery*/SKCK *online* juga memberikan kemudahan akses bagi pemohon yang tidak dapat datang langsung ke kantor polisi.
4. Salah satu pemohon menyatakan bahwa petugas disiplin dalam hal waktu pelayanan, menunjukkan bahwa mereka memulai pelayanan tepat waktu. Akan tetapi, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai aspek kedisiplinan lainnya, seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses pelayanan.



5. Polresta Bandung telah berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan dengan menyediakan layanan SKCK *Delivery*/SKCK *online*. Hal tersebut memudahkan pemohon dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor polisi.
6. Penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer menunjukkan adanya upaya modernisasi layanan di Polresta Bandung. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan SKCK.

Dimensi *tangible* sudah terlihat dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung, akan tetapi masih terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan terkait dimensi *tangible* dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung. Antrian yang panjang menjadi keluhan utama dari pemohon, menunjukkan bahwa manajemen antrian perlu ditingkatkan. Selain itu, informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan perlu disampaikan secara lebih jelas dan lengkap agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pemohon.

### ***B. Reliability***

Penilaian kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung menurut Zeithaml et al. (1990) dimensi selanjutnya adalah *Reliability*, indikator pada dimensi ini antara lain:

1. Kecermatan dan ketelitian petugas.
2. Kejelasan standar pelayanan.
3. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Dimensi *Reliability* (keandalan) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan

yang akurat, terpercaya, dan konsisten. Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah evaluasi dimensi *reliability* pada pelayanan SKCK di Polresta Bandung:

### **1. Kecermatan dan Ketelitian Petugas**

Kecermatan dan ketelitian petugas mendapatkan respon yang beragam dari pemohon SKCK. Mayoritas pemohon menilai petugas SKCK di Polresta Bandung sudah cukup cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Indah Lestari, pemohon SKCK yang mengungkapkan 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.

Akan tetapi, 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.

## **2. Kejelasan Standar Pelayanan**

Pemohon menilai standar pelayanan sudah jelas, hal tersebut terlihat dari wawancara dengan Ibu Indah Lestari yang mengatakan bahwa standar pelayanan SKCK “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 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. Akan tetapi terdapat catatan bahwa masih ada beberapa orang yang tidak mengetahui jika ada perubahan biaya pada pembayaran menggunakan BRI-Link.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara petugas dan pemohon. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa informasi tentang perubahan biaya atau kebijakan lainnya disampaikan secara jelas 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. Proses pengumuman dan pembaruan tarif harus dilakukan secara transparan

dan mudah diakses agar pemohon dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum mengakses layanan.

### **3. Kemampuan dan Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu**

Mayoritas pemohon menilai bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik. Hal tersebut terlihat dari kutipan wawancara, Ibu Fani Yunita dan Bapak Fajar Alvian mengatakan bahwa Kemampuan dan keahlian petugas dalam pelayanan SKCK “Sudah baik”. Begitu juga pendapat serupa diutarakan oleh Bapak Samsudin Aji yang menilai bahwa kemampuan dan keahlian petugas “Jika dilihat sudah ya cukup mahir melayani, menggunakan alat-alat yang ada disini”. Lebih jelas lagi Bapak Aditya selaku anggota pelaksana pelayanan menjelaskan “Para petugas pelayanan SKCK memahami tugas dan tanggung jawab terkait pelayanan SKCK baik dalam mendata identitas maupun pengisian register no. SKCK”. Meskipun mayoritas menilai positif kemampuan dan keahlian petugas, akan tetapi terdapat beberapa pemohon yang bersikap netral.

Hal tersebut dikarenakan pemohon tidak menggunakan alat bantu yang disediakan oleh Polresta Bandung. 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. Petugas yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik dapat merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pemohon dan memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar. Keahlian petugas dalam konteks teknologi 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.

Secara keseluruhan, dimensi *reliability* dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik. Petugas dinilai cermat, teliti, dan memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu. Standar pelayanan juga dianggap jelas oleh sebagian besar pemohon. Akan tetapi, terdapat beberapa catatan terkait kurangnya kejelasan informasi biaya dan adanya perbedaan persepsi mengenai kecermatan petugas. Untuk meningkatkan *reliability*, Polresta Bandung perlu meningkatkan sosialisasi informasi terkait biaya dan prosedur pelayanan SKCK, serta meningkatkan konsistensi kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang cermat dan teliti.

### ***C. Responsivness***

Penilaian kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung menurut Zeithaml et al. (1990) dimensi selanjutnya adalah *Responsiveness* (Ketanggapan) indikator pada dimensi ini terdiri dari:

1. Kecepatan dan ketepatan respons terhadap permintaan pelayanan.
2. Penyelesaian keluhan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Berdasarkan

hasil wawancara, berikut adalah evaluasi dimensi responsiveness pada pelayanan SKCK di Polresta Bandung:

### **1. Kecepatan dan Ketepatan Respons Terhadap Permintaan Pelayanan**

Beberapa pemohon menyatakan bahwa petugas merespon dengan cepat dan memberikan jawaban yang dibutuhkan. Dalam wawancaranya pemohon SKCK Ibu Fani Yunita menjelaskan bahwa petugas memberikan respon “Cepat Selalu Dijawab” begitu juga dengan Bapak Samsudin Aji yang mengatakan bahwa petugas “Baik responnya bagus”. Jawaban tersebut menunjukkan bahwa, secara umum, petugas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah memberikan respons terhadap setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Responsif dalam konteks ini mencakup kemampuan petugas untuk merespon pertanyaan, kebutuhan, atau permintaan pemohon dengan cepat.

Pendapat berbeda diberikan oleh pemohon SKCK lain yang menjadi informan dalam wawancara penelitian ini. Seperti Ibu Indah Lestari yang menyatakan bahwa petugas kurang merespon “Tadi juga saya nanya dijawab tapi ga dijawab” pernyataan Ibu Indah Lestari mengindikasikan bahwa petugas kurang menanggapi pertanyaan atau keluhan dari pemohon sehingga jawaban yang diberikan petugas kepada pemohon kurang dipahami oleh pemohon. Hal serupa dialami oleh Bapak Fajar Alvian yang memberikan pernyataan bahwa “Tidak merespon kecuali yang jaga didepan” pemohon mengalami perlakuan yang kurang responsif dari petugas, hal tersebut diakibatkan karena keadaan sedang ramai sehingga petugas kewalahan dalam melayani keluhan dan

pertanyaan dari pemohon SKCK. 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 ramai pemohon SKCK.

## **2. Penyelesaian Keluhan Pelanggan**

Petugas pelaksana pelayanan SKCK berusaha untuk merespon dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pemohon. Hal tersebut terlihat dari pernyataan Bapak Herdi Ali selaku anggota pelaksana pelayanan SKCK “Berusaha semua direspon dengan baik” pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa petugas pelaksana pelayanan SKCK sudah berusaha dalam menanggapi keluhan pemohon. Kesungguhan dalam pelayanan SKCK sudah terlihat meskipun belum maksimal. Salah satu pemohon yaitu Ibu Indah Lestari mengatakan bahwa “Direspon jika sedang tidak sibuk” , pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun petugas sudah berusaha untuk menanggapi keluhan akan tetapi usaha tersebut belum maksimal.

## **3. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Pemohon SKCK mayoritas mengeluhkan antrian yang panjang sehingga hal tersebut menyebabkan waktu tunggu yang lama. Bapak Fajar Alvian mengatakan bahwa “...Jika mengantri bisa menjadi diambil hari selanjutnya” dalam hal ketepatan waktu pelayanan, Polresta Bandung masih mengalami kesulitan. Lambatnya pelayanan diakibatkan karena pemohon SKCK yang membludak. Menurut Bapak Herdi Ali selaku petugas pelayanan SKCK mengatakan bahwa petugas “Berusaha selalu cepat , tepat dan cermat”

akan tetapi usaha tersebut belum bisa maksimal, hal tersebut terlihat dari banyaknya pemohon yang mengeluhkan lambatnya pelayanan SKCK.

Secara keseluruhan, dimensi *responsiveness* dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung masih perlu ditingkatkan. Meskipun petugas berusaha untuk responsif dan memberikan pelayanan yang cepat, waktu tunggu yang lama dan kurangnya responsivitas pada saat ramai menjadi masalah utama. Polresta Bandung perlu mengatasi masalah antrian panjang, misalkan dengan menambah jumlah petugas pada saat ramai, menerapkan sistem antrian online, atau mengoptimalkan proses pelayanan. Selain itu, petugas perlu diberikan pelatihan tambahan mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan agar dapat merespons setiap keluhan dengan baik, bahkan dalam situasi sibuk.

#### **D. Assurance**

Penilaian kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung menurut Zeithaml et al. (1990) dimensi selanjutnya adalah *Assurance* indikator pada dimensi ini terdiri dari:

1. Jaminan ketepatan waktu, biaya.
2. Legalitas pelayanan.
3. Kepastian biaya.

Dimensi *Assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan keramahan petugas, serta kemampuan mereka



dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah evaluasi dimensi *assurance*:

### **1. Jaminan Ketepatan Waktu dan Biaya**

Petugas pelaksana pelayanan SKCK memberikan penjelasan tentang jaminan waktu pelayanan SKCK, Bapak Herdi Ali selaku Petugas Pelayanan SKCK memberikan penjelasan bahwa “Jaminan tepat waktu dari kami adalah 19 menit untuk pembuatan skck baru, 12 menit untuk pembuatan skck perpanjangan” jaminan tersebut berbeda dengan penuturan pemoho SKCK Bapak Fajar Alvian yang menyatakan bahwa “...jika mengantri bisa menjadi di ambil hari selanjutnya” ketidaksesuaian antara jaminan yang diberikan dan realitanya mengindikasikan bahwa jaminan ketepatan waktu yang diberikan Polresta Bandung dalam pelayanan SKCK belum dapat dibuktikan.

### **2. Legalitas Pelayanan**

Petugas memberikan jaminan bahwa SKCK yang diterbitkan adalah legal dan sah. Bapak Herdi Ali selaku petugas pelaksana menegaskan bahwa “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”

### **3. Kepastian Biaya**

Biaya pembuatan SKCK sudah diatur dalam peraturan pemerintah dan dianggap jelas oleh sebagian besar pemohon. Bapak Herdi Ali selaku petugas pelaksana pelayanan menjelaskan bahwa” 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 PNPB pembuatan SKCK adalah senilai Rp. 30.000” hal tersebut berbeda dengan data dilapangan, menurut pemohon SKCK masih terdapat tambahan biaya, menurut Ibu Lestari Indah, pemohon SKCK jaminan biaya “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 banyak yang tidak mengetahui informasi bahwa pembayar melalui BRI Link dikenakan tambahan biaya sebesar 5.000, sesuai dengan penuturan Bapak Herdi Ali yang menambahkan bahwa “Untuk Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, sudah dapat dipastikan biaya PNPB 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”

Secara keseluruhan, dimensi assurance dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik. Petugas memberikan jaminan ketepatan waktu dan legalitas pelayanan, serta biaya pembuatan SKCK yang jelas. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan transparansi informasi mengenai biaya tambahan saat pembayaran melalui BRI Link.

## **E. Emphaty**

Penilaian kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung menurut Zeithaml et al. (1990) dimensi yang terakhir adalah Emphaty, yang terdiri dari indikator:

1. Mengutamakan kepentingan pelanggan.
2. Keramahan Petugas.
3. Kesopanan Petugas.
4. Sikap tidak diskriminatif dari petugas.
5. Petugas memberikan layanan yang baik dan menghormati setiap pelanggan.

Dimensi *Empathy* (empati) dalam kualitas pelayanan publik berkaitan dengan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Hal ini mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian individual, serta berkomunikasi dengan sopan dan ramah. Berdasarkan hasil wawancara, berikut adalah evaluasi dimensi *empathy* pada pelayanan SKCK di Polresta Bandung:

### **1. Mengutamakan Kepentingan Pelanggan**

Petugas pelayanan SKCK mengatakan bahwa mereka sangat menjunjung tinggi kepentingan pemohon dan berusaha semaksimal mungkin untuk membantu pemohon. Bapak Herdi Ali Selaku Petugas Pelaksana Pelayanan SKCK mengungkapkan "...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” Bapak Aditya, petugas pelaksana pelayanan SKCK yang lain menambahkan “...petugas pelayanan SKCK akan bekerja sesuai jam kerja dan bekerja secara optimal dan tepat waktu”

## **2. Keramahan dan Kesopanan Petugas**

Mayoritas pemohon SKCK menilai petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Ibu indah Lestari mengatakan “Sudah ramah, dan memberikan arahan dengan baik sesuai SOP” Bapak Fajar Alvian mempunyai pendapat yang serupa bahwa petugas “Baik dan rapih”. Begitupun Ibu Fani Yunita mengatakan petugas “Sudah bagus rapih”. Ada pemohon SKCK yang menilai bahwa ada petugas yang kurang ramah. Bapak Fajar Alvian memberikan pernyataan bahwa petugas “Ada yang ramah ada yang tidak”

## **3. Sikap Tidak Diskriminatif dari Petugas**

Petugas menyatakan bahwa mereka melayani tanpa diskriminasi dan menganut sistem "First In First Out." Bapak Herdi Ali selaku Petugas pelaksana Pelayanan SKCK menjelaskan “...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”

## **4. Petugas Memberikan Layanan yang Baik dan Menghormati Setiap Pelanggan**

Petugas menyatakan bahwa mereka berusaha untuk melayani dan menghargai setiap pemohon. Bapak Herdi Ali dan Bapak Aditya selaku petugas pelaksana pelayanan SKCK menjelaskan “Kami sudah sangat berusaha untuk saling menghargai dengan masyarakat” dan “Iya sudah melayani tanpa membeda bedakan”.

Secara keseluruhan, dimensi *empathy* dalam pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik. Petugas menunjukkan komitmen untuk mengutamakan kepentingan pemohon, bersikap ramah dan sopan, serta melayani tanpa diskriminasi. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan konsistensi dalam keramahan dan responsivitas petugas, terutama saat situasi ramai, agar pemohon merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Selain itu, pelatihan mengenai ilmu dalam melayani masyarakat yang telah diberikan kepada petugas merupakan langkah positif dalam meningkatkan dimensi *empathy*. Penting untuk terus melanjutkan dan mengembangkan pelatihan tersebut agar petugas dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang lebih empatik.

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. 2**  
**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. 3**  
**Antrian pemohon SKCK untuk melakukan pembayaran SKCK**



Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa area pembayaran 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. 4**  
**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. 5**  
**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. 6**  
**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. 7**  
**Pemohon yang tiba ditempat pelayanan SKCK disambut dengan ramah oleh anggota pelaksana**



Berdasarkan gambar 4.6 diketahui bahwa Ketika para pemohon 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 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 memberikan pelayanan publik yang baik dan mendukung masyarakat. Suasana positif ini dapat berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dan menciptakan hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat.

**Gambar 4. 8**  
**Proses pengumpulan persyaratan pembuatan SKCK dilakukan secara kondusif dan teratur**



Berdasarkan gambar 4.7 diketahui bahwa proses pengumpulan persyaratan 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 4.9**  
**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. 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kondisi pelayanan SKCK di Polresta Bandung belum optimal jika dikaitkan dengan teori Zeithaml et al. (1990) mengenai dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. *Tangible* (berwujud)

- a. Hasil wawancara: Pemohon menilai positif penampilan petugas dan fasilitas pendukung yang disediakan. Namun, terdapat keluhan mengenai antrian yang panjang dan ruang tunggu yang terbatas.
- b. Observasi: Terlihat antrian panjang hingga ke badan jalan raya, menunjukkan fasilitas yang kurang memadai untuk menampung jumlah pemohon yang banyak.

- c. Evaluasi Berdasarkan Teori: Upaya ini sudah sejalan dengan teori Zeithaml et al. (1990) yang menekankan pentingnya penampilan fisik dan fasilitas dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Akan tetapi, masih perlu perbaikan dalam hal manajemen antrian dan ruang tunggu yang terbatas saat pemohon membludak.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

- a. Hasil Wawancara: Pemohon merasa proses pelayanan mudah, namun ada perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link yang membingungkan. Estimasi waktu pelayanan 19 menit tidak selalu terpenuhi.
- b. Observasi: Antrian panjang mengindikasikan bahwa estimasi waktu pelayanan tidak selalu akurat dan proses pelayanan belum sepenuhnya efisien.
- c. Evaluasi Berdasarkan Teori: Secara umum, pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup handal. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan transparansi informasi terkait biaya agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pemohon.

## 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Hasil Wawancara: Terdapat layanan SKCK Delivery, namun waktu tunggu yang lama akibat antrian panjang menjadi keluhan utama. Beberapa pemohon merasa petugas kurang responsif saat situasi ramai.

- b. Observasi: Antrian panjang dan pemohon yang menunggu hingga keesokan hari menunjukkan bahwa layanan belum responsif terhadap kebutuhan pemohon akan kecepatan pelayanan.
  - c. Evaluasi Berdasarkan Teori: Polresta Bandung sudah menunjukkan upaya untuk merespons kebutuhan pemohon, akan tetapi, perlu meningkatkan kecepatan layanan dengan mengatasi masalah antrian.
4. *Assurance* (Jaminan)
- a. Hasil Wawancara: Petugas dinilai ramah dan sopan, serta terdapat standar pelayanan yang jelas. Akan tetapi, ada perbedaan informasi mengenai biaya tambahan saat pembayaran melalui BRI Link.
  - b. Observasi: Tidak ada observasi yang secara khusus menunjukkan ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan petugas dengan kenyataan di lapangan. Akan tetapi, keluhan mengenai perbedaan biaya menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi.
  - c. Evaluasi Berdasarkan Teori: Polresta Bandung sudah cukup baik dalam memberikan jaminan pelayanan. Akan tetapi, perlu adanya peningkatan transparansi informasi mengenai biaya tambahan saat pembayaran melalui BRI Link.
5. *Empathy* (Empati)
- a. Hasil Wawancara: Petugas dinilai berusaha memahami kebutuhan pemohon, namun kurangnya responsivitas saat situasi ramai dapat mengurangi persepsi empati.



- b. Observasi: Adanya fasilitas pendukung menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pemohon, namun antrian panjang dan kurangnya respon petugas dapat mengurangi rasa empati yang dirasakan pemohon.
- c. Evaluasi Berdasarkan Teori: Polresta Bandung perlu meningkatkan konsistensi dalam keramahan dan responsivitas petugas, terutama saat situasi ramai, agar pemohon merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKCK di Polresta Bandung sudah cukup baik, namun belum optimal. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Manajemen antrian yang lebih efektif untuk mengurangi waktu tunggu.
2. Peningkatan responsivitas petugas, terutama saat situasi ramai.
3. Transparansi informasi mengenai biaya, terutama perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link.
4. Peningkatan fasilitas untuk kenyamanan pemohon, terutama saat jumlah pemohon banyak.
5. Pelatihan bagi petugas mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan.

Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polresta Bandung dapat semakin meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di POLRESTA Bandung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah cukup baik dan mudah. Pemohon merasa bahwa prosesnya mudah diikuti dan petugas pelayanan informatif dalam menjelaskan prosedur. Selain itu, terdapat layanan SKCK Delivery yang memudahkan pemohon untuk tidak perlu datang langsung ke POLRESTA Bandung.
2. Kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Petugas pelayanan dinilai ramah, sopan, informatif, cermat, dan terampil dalam menggunakan teknologi. Akan tetapi, terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama akibat antrian panjang, responsivitas petugas yang kurang optimal saat situasi ramai, dan transparansi biaya yang belum sepenuhnya jelas.
3. Terdapat beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung, antara lain:

- a. Lambatnya Pelayanan: disebabkan oleh banyaknya pemohon, terutama pada jam-jam sibuk atau saat ada kebutuhan mendesak, serta proses verifikasi berkas yang cukup memakan waktu.
  - b. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM): Jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang banyak. Hal ini diperparah dengan adanya layanan SKCK Delivery yang dikerjakan oleh petugas yang sama dengan petugas pelayanan di tempat.
  - c. Prosedur Pelayanan Berbelit: Pemohon merasa prosedur pelayanan cukup berbelit, terutama bagi yang tidak memiliki m-banking dan harus membayar di BRI Link.
  - d. Fasilitas yang Kurang Memadai: Fasilitas di dalam kantor cukup nyaman, akan tetapi saat jumlah pemohon banyak, seringkali pemohon harus menunggu di luar atau berdiri di dalam karena kurangnya kursi. Selain itu, kurangnya meja untuk mengisi formulir juga menjadi masalah bagi pemohon.
4. Evaluasi Kualitas Pelayanan dengan Dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
- a. *Tangible* (Berwujud): Penampilan fisik dan fasilitas pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung sudah cukup baik.
  - b. *Reliability* (Keandalan): Proses pelayanan SKCK dianggap mudah dan cepat, akan tetapi terdapat catatan terkait keandalan informasi biaya.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan): Pelayanan SKCK di POLRESTA Bandung perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan responsivitas petugas, terutama saat situasi ramai.
- d. *Assurance* (Jaminan): POLRESTA Bandung sudah cukup baik dalam memberikan jaminan pelayanan, namun perlu adanya peningkatan transparansi informasi mengenai biaya tambahan.
- e. *Empathy* (Empati): Petugas menunjukkan komitmen untuk mengutamakan kepentingan pemohon dan memberikan pelayanan yang sesuai, namun perlu adanya peningkatan konsistensi dalam keramahan dan responsivitas petugas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

1. Saran Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait kajian kualitas pelayanan publik.
  - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan kepolisian.
2. Saran Praktis
  - a. Menerapkan sistem antrian yang lebih efektif, seperti sistem nomor antrian online atau penambahan loket pelayanan, untuk mengurangi waktu tunggu pemohon.

- b. Memberikan pelatihan tambahan kepada petugas mengenai komunikasi efektif dan penanganan keluhan pelanggan agar dapat merespons setiap pertanyaan dan keluhan dengan baik, bahkan dalam situasi sibuk.
- c. Menampilkan informasi biaya secara jelas dan mudah diakses, baik di loket pelayanan maupun di website resmi Polresta Bandung, termasuk perbedaan biaya antara pembayaran langsung dan melalui BRI Link.
- d. Menambah jumlah kursi dan meja di ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan pemohon, terutama saat jumlah pemohon banyak.
- e. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengukur efektivitas perbaikan yang telah dilakukan dan mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Atmosudirdjo, P. (1999). Teori Organisasi. *Jakarta: STIALAN RI*.
- Baines, P., Egan, J., & Jefkins, F. W. (2004). *Public Relations: Contemporary issues and techniques*. Routledge.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer*.
- Caiden, G. E. (1982). Innovation in administration. *Hong Kong Journal of Public Administration*, 4(1), 16–30.
- Chandler, R. C. (1982). *The public administration dictionary*. John Wiley & Sons.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (C. I. Gunawan, Ed.; 1st ed.). CV IRDH.
- Cresswell, J. (2013). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Grönroos, C. (1990a). *Service management and marketing* (Vol. 27). Lexington books Lexington, MA.
- Grönroos, C. (1990b). *Service management and marketing* (Vol. 27). Lexington books Lexington, MA.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1992). Analisis data kualitatif. *Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta*.
- Kreuger, L., & Neuman, W. L. (2006). Social work research methods: qualitative and quantitative approaches: with Research Navigator. *(No Title)*.
- Leach, S., Walsh, K., & Stewart, J. (1994). *The changing organisation and management of local government*. Bloomsbury Publishing.

- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Mooney, J. D. (2004). The principles of organization. In *Papers on the Science of Administration* (pp. 98–107). Routledge.
- Nasution, S. (1992). Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik. *Bandung: Penerbit Tarsito*, 1–409.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (ilmu pemerintahan baru)*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Pratama, W. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polisi RESOR Kota Palembang*. Universitas Sriwijaya.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*.
- Satibi, I. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Lemlit Unpas Press.
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiani, D. A., Haq, A. N., & Ilhami, R. (2022). Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6736–6752.
- Siagian, S. P. (2008). *Filsafat Administrasi edisi revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Silalahi, U. (2006). *Metode penelitian sosial*. Unpar press.
- Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Syafiie, I. K. (1999). *Ilmu administrasi publik*. Rineka Cipta.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (1996). *Kualitas Pelayanan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- UNDANG- UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (2009).

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**