

Analysis of Service Quality on Public Satisfaction in Police Record Certificate (SKCK) Services at the West Tarakan Police Office

Yesika Samara¹, Veta Lidya Delimah Pasaribu^{2*}

¹Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FHISIP), Universitas Terbuka

²Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pamulang

Corresponding Author: Veta Lidya Delimah Pasaribu Veta01889@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Public Satisfaction, Service Quality, SKCK Service

Received : 05 November

Revised : 27 November

Accepted: 28 December

©2024 Samara, Pasaribu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study analyzes the quality of service that is closely related to public satisfaction in the process of making a Police Clearance Certificate (SKCK) at the West Tarakan Sectoral Police. The main objective of this research is to determine the extent of service quality at the West Tarakan Sectoral Police based on community satisfaction in the process of making a Police Clearance Certificate (SKCK). The method used in this research is a descriptive qualitative method. Researcher are more focused on public services that are observed in depth in accordance with community satisfaction which is used as the main measure in this study. Data collection is carried out in the form of interviews and observation of people who apply for the making of Police Clearance Certificate (SKCK) at the West Tarakan Sectoral Police. From this research, the results showed that the community gave a good response to the service of making a Police Clearance Certificate (SKCK) at the West Tarakan Sectoral Police. The services provided are not only limited to making, but also include providing information and education for people who have a lack of understanding about the Police Clearance Certificate (SKCK). A high level of community satisfaction has contributed to improving the quality of service of making a Police Clearance Certificate (SKCK) at the West Tarakan Sectoral Police. The responsiveness of the West Tarakan Sectoral Police creates a positive reputation and the good image for the police institution and builds trust among the community.

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Polsek Tarakan Barat

Yesika Samara¹, Veta Lidya Delimah Pasaribu^{2*}

¹Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FHISIP), Universitas Terbuka

²Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pamulang

Corresponding Author: Veta Lidya Delimah Pasaribu Veta01889@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan SKCK

Received : 05 November

Revised : 27 November

Accepted: 28 Desember

©2024 Samara, Pasaribu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan yang berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan di Polsek Tarakan Barat yang berdasarkan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Peneliti lebih terfokus pada pelayanan publik yang diamati secara mendalam sesuai dengan kepuasan masyarakat yang dijadikan sebagai ukuran utama dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilaksanakan dalam bentuk wawancara dan observasi terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polsek Tarakan Barat. Dari penelitian ini, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa masyarakat memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Layanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada pembuatan saja, tetapi juga mencakup pemberian informasi dan edukasi bagi masyarakat yang memiliki pemahaman yang kurang tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi turut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Respons yang cepat tanggap dari Polsek Tarakan Barat menciptakan reputasi positif dan citra yang baik bagi institusi Kepolisian serta membangun kepercayaan di kalangan masyarakat.

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri adalah penting sebagai penentu keberhasilan Polri. Kualitas Polri tidak hanya dilihat dari standar internal, tetapi juga dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri semakin meningkat setiap tahun, yang ditunjukkan oleh beberapa survei, seperti yang selalu dilakukan oleh Puslitbang Polri.

Polsek Tarakan Barat sebagai bagian dari Polri berusaha mempertahankan serta mengembangkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya melalui pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), di mana kepuasan masyarakat menjadi faktor penentu tingkat kualitas pelayanannya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat".

Berdasarkan pembahasan diatas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Tarakan Barat?
- 2) Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polsek Tarakan Barat?
- 3) Bagaimana Polsek Tarakan Barat menciptakan hubungan yang erat antara instansi dan masyarakat, membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan?

Adapun dilakukan penelitian ini dengan tujuan:

- 1) Mengidentifikasi kualitas pelayanan Polsek Tarakan Barat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai dasar penentu kualitas pelayanan Polsek Tarakan Barat.
- 3) Mengidentifikasi pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan frasa yang merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya, baik yang dilakukan secara langsung di sektor pemerintah ataupun yang melalui alokasi dana untuk sektor swasta. Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya, baik langsung melalui sektor publik maupun melalui penganggaran layanan sektor swasta (Agung Kurniawan, 2005:6). Afandi (2018:43) menyatakan bahwa "pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik penting bukan hanya untuk birokrasi, tetapi juga untuk menciptakan keadilan (Puspitosari dkk, 2016:179).

B. Pelayanan Publik yang Berkualitas

Lewis & Booms dalam (Tjiptono, 2012 : 157), menyatakan bahwa “Kualitas layanan dalam artian yang sederhana dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memuaskan harapan masyarakat. Sampara dalam (Hardiansyah, 2018 : 55) dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” menyatakan, “Kualitas layanan adalah pelayanan yang dilakukan pada para pelanggan sesuai dengan standar layanan yang sudah ditetapkan sebagai acuan dalam pelayanannya”. Gonross dalam Mu’ah (2014:75) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup hal-hal berikut.

- 1) Kualitas fungsi yang ditekankan pada cara pelayanan dilakukan yang mencakup dimensi interaksi dengan pelanggan, sikap dan tingkah laku, penampilan, hubungan internal, aksesibilitas dan sikap melayani.
- 2) Kualitas teknis yang mencakup penilaian (evaluasi) tanggapan konsumen terkait harga, akurasi waktu, estetika hasil akhir serta kecepatan pelayanan.
- 3) Citra perusahaan yang dicerminkan dalam persepsi serta penilaian pelanggan.

Kasmir (2006:34) menyatakan beberapa ciri pelayanan publik yang efektif dan efisien, yakni yang terdiri dari: (1)staf yang berkualitas; (2)fasilitas dan infrastruktur yang cukup; (3)sikap tanggung jawab terhadap masyarakat; (4)layanan yang cepat dan akurat; (5)keterampilan komunikasi yang mumpuni; (6)melindungi privasi proses pelayanan dan masyarakat; (7)pengetahuan dan keterampilan yang memadai; (8)paham akan kebutuhan masyarakat; serta (9)membangun kepercayaan antar pelayanan dan masyarakat.

C. Kepuasan Masyarakat

Oliver (2014 : 8) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pada kejutan yang melekat dalam pencapaian produk dan/atau pengalaman pemakaiannya. Sementara itu Churchill dan Suprenant (dalam Wood-side et al., 1989) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil pembelian dan penggunaan, yang didasarkan pada perbandingan antara imbalan dan pembelian yang biasanya disertai dengan konsekuensi yang telah diantisipasi sebelumnya. Dengan demikian, dapat ditarik garis kesimpulan bahwasanya kepuasan pelanggan merupakan penilaian setiap pelanggan yang didapatkan melalui perbandingan antara kondisi saat ini dan ekspektasi pelanggan. Apabila produk atau layanan yang ditawarkan memenuhi harapan pelanggan, maka mereka akan mendapatkan rasa puas. Sebaliknya, jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan maka pelanggan. Namun sebaliknya. Apabila produk atau layanannya tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasakan kekecewaan.

D. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian, atau yang biasanya disingkat menjadi “SKCK” pada mulanya dikenal dengan nama “Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)”. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan dokumen resmi yang dibuat dan diterbitkan oleh Polri yang

mencatat ada atau tidaknya kejahatan yang dilakukan oleh seseorang. Sewaktu masih disebut SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik), dokumen ini hanya bisa diberikan kepada masyarakat yang tidak memiliki atau belum pernah terlibat dalam tindakan kriminal sampai saat penerbitan SKKB tersebut. Dikutip dari <https://polri.go.id/skck>, SKCK merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Polri, tepatnya melalui divisi Intelkam pada seorang pemohon yang merupakan warga masyarakat Indonesia, yang diperuntukkan guna memenuhi permintaan dari pemohon tersebut untuk kebutuhan tertentu yang diharuskan oleh peraturan yang didasarkan pada hasil pengecekan terhadap biodata dan catatan kepolisian yang ada terkait pemohon tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) memiliki masa berlaku selama enam bulan dan perlu diperpanjang setelah periode tersebut berakhir agar tetap bisa digunakan kembali. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dibutuhkan untuk berbagai tujuan sebagai dokumen tambahan (pelengkap) untuk memenuhi persyaratan administrasi. Hal ini mencakup persyaratan untuk melamar pekerjaan di sektor swasta, perusahaan milik negara serta pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), pendaftaran sekolah di dalam dan luar negeri, proses adopsi anak, pencalonan dalam jabatan, perpanjangan kontrak kerja, pengajuan beasiswa, syarat administrasi untuk menikah dengan anggota Polri atau TNI dan lain sebagainya.

Dikutip dari website resmi Polri (<https://polri.go.id/skck>), berikut merupakan prosedur pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

1. Menyiapkan semua dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yaitu fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi Akta Kelahiran atau Surat Kenal Lahir, enam lembar pas foto ukuran 4×6 dengan latar belakang merah, serta Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang lama bagi yang sudah memilikinya (dengan batas waktu maksimal satu tahun dari tanggal terakhir masa berlakunya).
2. Mengisi formulir yang berisi Daftar Riwayat Hidup dan Kartu Tik yang tersedia di Kantor Polsek atau Polres secara akurat dan jelas.
3. Petugas akan melakukan pengambilan sidik jari sebelum Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diterbitkan dan diproses.

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif yang dilaksanakan langsung di tempat penelitian. Melalui pengumpulan data yang bersifat komprehensif mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat, diperoleh data primer melalui wawancara secara mendalam (*depth interview*) dan pengamatan terhadap warga masyarakat yang mengajukan permohonan untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

B. Instrumen Pengumpulan Data

Wawancara mendalam (depth interview) dan pengamatan dilakukan pada warga masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan serta terhadap petugas yang menyediakan dan memberikan layanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia, diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat lewat melalui sembilan (9) indikator berikut.

1. Persyaratan Pelayanan

Ialah ketentuan-ketentuan (syarat) yang perlu dipenuhi dalam suatu pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif. Dari wawancara yang dilakukan di lapangan, diperoleh informasi bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan syarat pembuatan SKCK di Polsek Tarakan Barat. Meskipun ada beberapa warga masyarakat yang masih mempertanyakan bahkan merasa terbebani dengan persyaratan tersebut, namun banyak dari mereka –yang menjadi narasumber dalam wawancara untuk penelitian ini– menyatakan bahwa persyaratan yang terdiri dari dokumen pribadi tersebut dirasa relatif mudah untuk disiapkan. Persyaratan tersebut mencakup fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi Akta Kelahiran atau Surat Kenal Lahir, enam lembar pas foto berukuran 4×6 dengan latar belakang berwarna merah, serta Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang lama bagi pemohon yang sudah memilikinya dengan batas waktu maksimal satu tahun dari tanggal terakhir masa berlakunya.

Poin plus lain yang mendapat tanggapan positif dari masyarakat adalah kelonggaran yang diberikan oleh Polsek Tarakan Barat. Untuk beberapa kasus seperti berkas yang hilang akibat musibah kebakaran, berkas tertinggal di kampung halaman, berkas yang hilang dan lain sebagainya, Polsek Tarakan Barat memberi kelonggaran sehingga berkas tersebut dapat digantikan. Misalnya berkas fotokopi Akta Kelahiran atau Kenal Lahir yang bisa digantikan dengan fotokopi Ijazah terakhir. Bagi masyarakat yang hendak memperpanjang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) juga bisa dititipkan kepada orang lain. Biasanya dilakukan oleh karyawan dari beberapa perusahaan yang memperpanjang secara kolektif, dengan catatan semua persyaratan sudah dilengkapi dengan baik dan benar.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan tata cara atau serangkaian tindakan dalam pelayanan yang harus dilakukan secara baku agar dapat memperoleh hasil yang diharapkan. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Tarakan Barat

berhasil membawa tingkat kepuasan yang baik pada masyarakat. Prosedur yang dijalankan secara runtut sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada, di mana prosesnya diawali dengan menyerahkan yang telah lengkap kepada petugas di loket.

Apabila berkas sudah dinyatakan lengkap, pemohon diharuskan mengisi formulir yang mencakup Daftar Riwayat Hidup dan Kartu Tik. Setelah itu pemohon akan diarahkan untuk melakukan tes sidik jari dengan membawa Kartu Tik yang telah diisi. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) akan segera diproses berdasarkan dokumen-dokumen yang sudah ada. Setelah SKCK selesai diterbitkan, pemohon diharuskan membayar biaya PNBPN (Penerimaan Pajak Bukan Negara) sebesar Rp30.000,- sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020.

Tingkat keterbukaan dan kemudahan prosedur pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat sudah cukup baik. Petugas juga tak segan memberikan informasi atau edukasi bagi masyarakat yang belum terlalu memahami prosedur pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hanya saja ada beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan kebingungan jika situasi pelayanan sedang ramai. Pasalnya mereka menjadi sulit untuk mengajukan pertanyaan karena kondisi yang ada sulit memungkinkan petugas untuk memecah fokusnya agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan prosedur yang ada.

3. Waktu Pelayanan

Indikator ini merupakan total durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan dari semua tahapan yang terlibat. Sehubungan dengan kepuasan publik mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat, indikator waktu pelayanan ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Secara umum, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat relatif singkat, yaitu sekitar 15-20 menit. Namun terkadang masih ada beberapa masyarakat mengeluhkan proses pengerjaannya yang dinilai lambat. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Misalnya saat petugas sedang tidak ada di lokasi karena bertugas di lapangan, antrean yang panjang, kekurangan blanko SKCK dan berbagai alasan lain yang terjadi di luar kuasa petugas pelayanan. Saat kondisi tersebut terjadi, biasanya para pemohon menitipkan dokumen terlebih dahulu dan baru diambil setelah mendapat informasi dari petugas layanan di Polsek Tarakan Barat, yang biasanya dapat diambil setelah jam istirahat pada siang hari atau bisa juga pada hari berikutnya. Namun ada juga yang harus menunggu selama beberapa hari atau diarahkan ke Polres atau Polsek lain jika Polsek Tarakan Barat sedang mengalami kekurangan blanko.

Meskipun demikian, petugas memastikan untuk selalu bertanggung jawab agar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bisa sampai kepada para pemohon. Pemohon yang menitipkan berkasnya akan diminta untuk memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi untuk memberikan informasi mengenai perkembangan proses penerbitan. Jadi meskipun terkadang keluhan dan kritik masih diterima, namun secara keseluruhan hasil wawancara

masyarakat mengenai indikator pelayanan ini menunjukkan hasil yang cukup positif.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif dalam pelayanan publik ialah sejumlah dana yang harus dibayar oleh penerima layanan untuk mengurus atau menerima layanan dari penyedia. Biasanya besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyedia layanan dan masyarakat. Biaya atau tarif dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dikenal sebagai biaya PNBPN yang merupakan singkatan dari Pendapatan Negara Bukan Pajak. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020, biaya yang dikenakan untuk satu lembar SKCK ditetapkan sebesar Rp30.000,- (tiga puluh ribu rupiah) untuk masa berlaku 6 bulan. Para responden –selaku masyarakat pemohon SKCK– yang telah diwawancarai dalam penelitian ini berpendapat bahwa biaya yang dibebankan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Tidak kurang dan tidak lebih.

Sebenarnya biaya PNBPN Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) telah mengalami kenaikan 3 kali lipat, dari yang awalnya senilai Rp10.000,-. Namun ini tidak menjadi isu berlebih diantara masyarakat pemohon. Pasalnya, peningkatan tarif PNBPN juga diikuti dengan perpanjangan masa berlaku SKCK. Dari yang awalnya hanya berlaku selama 3 bulan, sekarang diperpanjang menjadi 6 bulan. Ini menandakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat baik terkait dengan indikator biaya atau tarif dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator ini berkaitan dengan hasil dari pelayanan publik yang diberikan dan diterima, seperti yang telah ditetapkan dalam ketentuan yang berlaku, tepatnya tentang hasil dari masing-masing spesifikasi jenis layanan yang ada. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, masyarakat menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang disediakan oleh Polsek Tarakan Barat. SKCK yang dikeluarkan sudah sesuai dengan informasi yang berkaitan dengan data kriminal dari Reskrim, Kriminal Lantas, Narkoba dan Sabhara. Dengan demikian, masyarakat memperoleh SKCK yang sesuai dengan kenyataan dan identitas pemohon. Hal ini dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.

Akan tetapi, jika terjadi kesalahan seperti kesalahan pengetikan pada Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan, Polsek Tarakan Barat akan bertanggung jawab dengan menerbitkan SKCK baru yang sesuai dengan data yang tepat. Pemohon tidak perlu membayar biaya PNBPN lagi karena akan ditanggung oleh Polsek Tarakan Barat sebagai bentuk pertanggungjawaban dan permohonan maaf.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator ini merujuk pada apa yang harus dimiliki oleh individu yang menjalankan suatu pelayanan publik, yang mencakup wawasan, keterampilan, keahlian dan pengalaman. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa

cukup puas dengan kemampuan petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Tingkat kepuasan ini muncul karena petugas layanan SKCK di Polsek Tarakan Barat memiliki kemampuan yang memadai, termasuk pengetahuan, keterampilan, keahlian serta pengalaman. Para petugas mampu memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik berkat pengalaman dan ilmu yang mereka peroleh dari berbagai pelatihan terkait pelayanan publik, terutama yang berhubungan dengan area pelayanan SKCK. Oleh karena itu, kompetensi petugas pelaksana pelayanan SKCK di Polsek Tarakan Barat dipandang baik. Sehingga hasil yang diperoleh oleh masyarakat selaku pemohon SKCK sudah sesuai dengan harapan mereka.

7. Perilaku Pelaksana

Yaitu berkaitan dengan perilaku dan tindakan petugas yang bertugas dalam memberikan layanan kepada publik. Sikap petugas yang menangani Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat dalam melayani para pemohon dianggap sangat santun dan bersahabat. Petugas akan dengan cepat memberikan informasi serta penjelasan untuk masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti. Mereka juga akan membantu warga yang belum melakukan pendaftaran atau yang mendapati kesulitan dalam memenuhi persyaratan atau kesulitan ketika mengisi formulir. Jika sedang tidak begitu ramai, biasanya petugas tidak segan membantu pemohon secara langsung (membantu menulis) dalam mengisi formulir bagi pemohon yang berusia lanjut yang memiliki hambatan dalam penglihatan atau pemohon lain yang sedang berada dalam kondisi tertentu, misalnya sedang mengalami sakit di bagian tangan atau sedang menyusui anak.

Selain itu petugas pelayanan Polsek Tarakan Barat juga akan mengingatkan pemohon jika semisal terdapat kesalahan pada dokumen yang dibutuhkan. Keunggulan lain dari perilaku petugas pelayanan SKCK di Polsek Tarakan Barat ini adalah sikap yang adil dalam melayani. Semua orang diperlakukan sama tanpa membedakan latar belakang yang berbeda seperti pekerjaan, suku, ras, status sosial dan lainnya. Hal ini sejalan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah sebuah komitmen serta tanggung jawab yang diemban oleh penyelenggara untuk menyajikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dari hasil wawancara yang dilakukan, masyarakat berpendapat bahwa layanan untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dilakukan oleh Polsek Tarakan Barat telah memenuhi maklumat yang ditetapkan dan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini membuat banyak pemohon merasa puas terhadap tanggung jawab dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang baik saat pengurusan SKCK. Kehadiran sanksi etika profesi bagi petugas yang melanggar ketentuan turut berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat.

9. Penanganan Pengaduan

Mekanisme pengaduan adalah alat perlindungan untuk penyelenggara layanan publik, sehingga mereka dapat memberikan respons yang layak terhadap kritik atau laporan dari masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat akan indikator ini berada pada level cukup. Tidak kurang dan tidak lebih, namun cukup baik. Secara keseluruhan, masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap cara penanganan pengaduan terkait layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Polsek Tarakan Barat menyediakan kotak saran yang diletakkan di sisi samping meja pengisian formulir sehingga masyarakat bisa menuliskan kritik atau sarannya bagi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polsek Tarakan Barat. Di samping itu, terdapat survei mengenai kepuasan masyarakat yang dilakukan secara rutin melalui situs web yang dikelola oleh Puslitbang Polri. Dalam platform tersebut, para pemohon dapat menyampaikan pendapat dan penilaian mereka terkait layanan yang diterima ketika mengurus SKCK di Polsek Tarakan Barat. Proses penanganan pengaduan pun dinilai sudah bersifat terbuka, cepat dan transparan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat

Kepuasan masyarakat mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat yang dinilai melalui sembilan (9) indikator yang telah disebutkan di atas menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan SKCK memberikan ulasan yang baik terkait layanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Tarakan Barat.

6 dari 9 indikator di atas dinyatakan oleh masyarakat sangat memuaskan, yakni persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku pelaksana dan maklumat pelayanan. Meski tidak sedikit, namun masyarakat mengaku puas dengan persyaratan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat karena adanya toleransi dan sedikit kelonggaran untuk beberapa kasus tertentu. Prosedur pelayanannya pun dinilai transparan dan jelas, terampil dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Untuk biaya PNBPN Rp30.000,- untuk setiap Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) juga disambut baik bagi masyarakat pemohon. Meski mengalami kenaikan dari yang sebelumnya Rp10.000, namun masyarakat tidak mempermasalahkannya karena masa berlakunya pun ikut diperpanjang menjadi 6 bulan, dari yang awalnya hanya 3 bulan saja.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan oleh Polsek Tarakan Barat dinilai sangat baik oleh masyarakat pemohon, karena sesuai dengan catatan kriminal yang ada dari unit Kepolisian yang lain (Reskrim, Lantas, Narkoba, Sabhara), serta sesuai dengan identitas diri pemohon yang sebenar-benarnya. Apabila terdapat kesalahan penulisan (typo) atau kesalahan identitas pemohon, Polsek Tarakan Barat akan mengganti dengan menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang baru tanpa harus menunggu lama dan biaya PNBPN ditanggung oleh Polsek Tarakan Barat.

Kualitas dari perilaku pelayanan juga sangat baik di mata masyarakat. Petugas pelayanan Polsek Tarakan Barat selalu memberi sikap yang ramah, sopan dan tak membedakan pemohon. Selain itu petugas pelayanan juga sigap memberi informasi dan edukasi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menyiapkan berkas persyaratan ataupun dalam pengisian formulir. Hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada. Maklumat pelayanan sebagai komitmen dan tanggung jawab Polsek Tarakan Barat dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang memadai, terampil dan berpengalaman.

3 indikator lainnya, yakni waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan. Waktu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat sebenarnya sudah cukup baik dan cenderung memakan waktu yang tidak lama. Namun dalam kondisi tertentu, waktu pelayanan bisa melebar hingga memakan waktu yang lebih lama, bahkan hingga berhari-hari. Kondisi tersebut tentunya diakibatkan oleh beberapa kendala, seperti kekosongan blanko karena keterlambatan pengiriman, aplikasi yang error, petugas pelayanan yang sedang tidak berada di tempat karena harus terjun langsung ke lapangan, atau pada saat ada pembukaan lowongan pekerjaan secara besar-besaran yang mewajibkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai persyaratannya, yang mengakibatkan terjadinya antrean panjang. Hal ini turut diperburuk dengan petugas pelayanan yang hanya diisi oleh satu orang saja. Namun, tentunya Polsek Tarakan Barat tetap bertanggung jawab hingga Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berada di tangan para pemohon.

Kompetensi pelaksana juga sebenarnya sudah cukup baik. Petugas sudah memiliki keahlian kompetensi yang didapatkan dari program pelatihan mengenai pelayanan publik, terutama pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Namun kendala bisa terjadi lantaran petugas kurang mengerti jika terjadi error pada aplikasi SKCK. Jadi jika error pada aplikasi maka pelayanan akan terhenti sejenak sampai aplikasi dibenarkan oleh ahlinya. Terakhir adalah penanganan pengaduan. Pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh masyarakat terkadang hanya didengarkan, namun tidak semua yang benar-benar diberikan solusi atau jalan keluarnya. Seringnya, Polsek Tarakan Barat hanya menerima kritik dan saran, namun jarang memberikan solusi terhadap pengaduan yang didapatkan. Meski begitu, masyarakat tetap memberi respon yang positif karena menilai indikator penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Barat pada dasarnya dilakukan secara terbuka, sigap dan transparan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara wawancara kepada masyarakat yang menjadi pemohon dan observasi kepada petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat dinyatakan memuaskan dalam hal pelayanan. Hal ini ditunjukkan pada pembahasan Bab IV, yang menunjukkan hasil wawancara terhadap kepuasannya terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Tarakan Barat.

Kepuasan masyarakat tersebut didasarkan pada 9 indikator dalam pedoman survei kepuasan masyarakat. Di mana 6 dari 9 indikator dinyatakan sangat baik dan 3 lainnya dinyatakan dengan kepuasan yang cukup.

Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tarakan Barat. Hal ini bertujuan agar mutu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bisa semakin baik dan semakin ditingkatkan di masa mendatang. Berikut adalah saran yang diberikan.

1. Perlu adanya penambahan anggota petugas minimal 1 orang sehingga pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diselenggarakan dapat memakan waktu yang lebih singkat jika sewaktu-waktu terjadi antrean pemohon. Selain itu jika petugas diharuskan bekerja di lapangan, pelayanan tidak akan ditutup karena ada petugas lain.
2. Perlu adanya tindakan yang tegas dan jelas dalam menanggapi kritik, saran maupun pengaduan yang diberikan oleh masyarakat pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
3. Perlu diadakan pelatihan atau diklat tentang aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), terutama tentang tata cara penangan jika aplikasi mengalami error.

PENELITIAN LANJUTAN

Dalam penulisan artikel ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, penulisan, dan bentuk penyajian mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari peneliti sendiri. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan artikel, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aipassa, R. J. R., Pasaribu, V. L. D. (2024). Pengaruh Media Sosial terhadap PT Mount Kerinci Grup dalam Bisnis Trekking Trip Organizer. *Jurnal Semarak*, 7(2), 28-36.
- Annisa, D. (2022). Analisis Kebijakan Marketing Mix Pada UD Umega Roti Kacang Hj. Eliya Lubis Tebing Tinggi. *JIMPAL*, 2(1), 1-6.
- Apriasty, I., Simbolon, M. E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga (Literature Strategic Marketing Management). *JIM*, 1(1), 136-138.
- Burelia, U., Urva G., Sellyana A. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kepolisian Resor (Polres) Dumai Menggunakan Algoritma K-Means Clustering. *JUTEKINF*, 10(1), 12-17.

- Dharmawati, E., Suryaningsih, S. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 12-17.
- Harsoyo, Suparno. (2021). Public Satisfaction with Public Services (Study at The Department of Population and Civil Registration, Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 125-135.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS*, 12(1), 58-61.
- Katharina, R., Ardiyanti, H., Lindawaty, D. S., Sendhikasari, D. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khuswati, E., Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI*, 4(2), 91-97.
- Mahrini, Handayani, R., Mahdalina. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Barito Timur. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 980-988.
- Nurdiansyah Y., Wulandari E. P. A., Wulandari D. A. R. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi). *Informatics Journal*, 5(2), 72-76.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., Bahri. S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 1-6.
- Ritonga, Z. M. U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SKCK di Polrestabes Medan. *JIMK*, 3(2), 215-221.
- Rulando, R. P., Ikhsan M., Pangaribuan N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon SIM dan SKCK di Polresta Medan. *Scientific Journal of Reflection*, 5(4), 1161-1176.
- Rusman, T. M. R., Rogahang, J. J., Walangitan, O. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT Bank SulutGo. *Productivity*, 2(2), 136-137.

- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Siswanto, Y. T., Cahyono, D. (2022). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Pasaman Barat: Azka Pustaka.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Wahyurudhanto, A. (2018). Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 12(3), 67-82,
- Website Resmi Polri. *Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*. Diakses pada 17 November 2024, dari <https://polri.go.id/skck>.
- Wijono, H., Wibowo, A. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan (SKCK) Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Situbondo. *ACTON*, 13(2), 67-83.
- Yafed, G. M., Subandoro A. (2022). Penerapan Etika Bisnis dan Profesi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Polsek Sidoarjo Kota Melalui Inovasi Program Survei Online (EPZI). *Transekonomia*, 2(5), 29-35.
- Yuniati, T. (2022). The Effect of Public Satisfication in Public Services with Variables Mediated by Perceptions of UU No. 33 and 34 of 1964 (Case Research at PT Jasa Raharja as the Represent of Surabaya). *Journal Economics, Finance and Management Studies*, 5(7), 1847-1855.