

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KABUPATEN HULU SUNAGI UTARA

Muhammad Rafli Syawal¹, Munawarah², Nida Urahmah³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: mr.syawal@gmail.com

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan SKCK kepada masyarakat, pelayanan masih memiliki kekurangan seperti ruangan yang masih satu tempat dengan pelayanan lain, waktu pelayanan yang tertera tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan dan petugas yang kurang membuat pelayanan menjadi lambat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian, penarikan informan dilakukan secara *purposive sampling* yang berjumlah 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kabupaten HSU cukup baik karena masih terdapat kekurangan seperti, pertama, *Tangible* pada indikator sarana dan prasarana belum baik, karena untuk ruang tunggu masih menjadi satu dengan pelayanan lain, kedua *Reability* pada indikator tepat waktu kurang baik karena ketika jam 12.00 lewat sudah tidak bisa lagi melakukan pembuatan SKCK, ketiga *Responsiveness* pada indikator kecepatan pelayanan belum baik karena pembuatan SKCK melebihi waktu yang ditentukan, keempat *Assurance*, pada indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena pegawai sudah mendapatkan sertifikasi dan pelatihan, kelima *Emphaty* pada indikator keinginan masyarakat belum baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu sarana & prasarana, tepat waktu dan kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Polres Kabupaten HSU.

ABSTRACT

*In providing SKCK services to the community, the service still has shortcomings such as rooms that are still in the same place as other services, the service times stated do not match the service times provided and insufficient staff make the service slow. This research method uses a qualitative approach with a descriptive type, and data collection techniques use observation, interviews and documentation techniques. Then, the informants were withdrawn using purposive sampling, totaling 12 people. The results of the research show that the quality of the SKCK making service at the HSU Regency Police is quite good because there are still shortcomings such as, first, *Tangible* in the facilities and infrastructure indicator is not good, because the waiting room is still one with other services, secondly *Reability* in the on-time indicator is not good because when 12.00 passes we can no longer make SKCK, thirdly *Responsiveness* on the service speed indicator is not good because making SKCK exceeds the specified time, fourthly *Assurance*, on employee capability indicators is quite good, because employees have received certification and training, fifthly *Emphaty* on Indicators of people's desires are not yet good because people want fast service. The influencing factors are facilities & infrastructure, timely and speed of service.*

Keywords: Service, Service Quality, Police District HSU.

PENDAHULUAN

Perkembangan aspirasi dan kreatifitas masyarakat dalam berbagai segi kehidupannya baik secara individu maupun kelompok atau kelembagaan merupakan dinamika masyarakat sebagai konsekuensi logis dan proses kemajuan dan keberhasilan pembangunan nasional. Perkembangan

tersebut menuntut perwujudan sikap keterbukaan baik di masyarakat maupun pemerintahan sebagai ciri dari negara demokrasi. Namun pada perkembangannya tentunya harus diarahkan untuk tidak menyimpang dari asas demokrasi pancasila yang tidak menghendaki keterbukaan tanpa batas dan tidak bertanggung jawab. Memahami realitas dinamika dan arah sejarah menuju era Indonesia baru dengan derap akselerasi reformasi yang begitu cepat, maka Polri perlu mengambil langkah-langkah konkrit dalam menyikapi era Reformasi tersebut khususnya dalam bidang masyarakat.

Agar pelaksanaan peningkatan pelayanan dapat tercapai, maka Polri dengan tugas pokok, fungsi dan perannya sebagai pengayom, pelindung dan pembimbing masyarakat perlu menyesuaikan diri didalam upaya pengatur berbagai kegiatan masyarakat maupun kegiatan pemerintah yang melibatkan unsur-unsur non pemerintah. Pengatur tersebut pada dasarnya merupakan upaya pencegahan adanya kegiatan masyarakat yang berdampak merangsang opini bagi terbentuknya konflik, perpecahan, keresahan yang meluas dengan meningkatkan kepekaan terhadap perkembangan lingkungan dan mewaspadaai secara dini serta berupaya mencegah secara cepat, tepat dan tuntas.

Upaya pengaturan kegiatan masyarakat yang diwujudkan dengan penyelenggaraan pelayanan hendaknya juga disertai peningkatan dan pemantapan koordinasi dengan msyarakat sehingga tercipta keterpaduan secara nyata baik fungsional maupun lintas sektoral dalam mengantisipasi berbagai permasalahan yang diperkirakan dapat menimbulkan dampak keresahan di masyarakat. Selama bertahun-tahun, telah ditemukan bahwa sikap dan perilaku petugas kepolisian telah menyebabkan sorotan negatif masyarakat terhadap kepolisian. Hal ini menyebabkan kesan dan citra kepolisian yang buruk dalam operasinya di masyarakat.

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh Polri kepada masyarakat adalah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang berfungsi sebagai pengganti Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). SKCK adalah bagian dari tugas utama Polri dalam memberikan perlindungan, perlindungan, dan layanan kepada masyarakat. Identifikasi manusia, pendataan biodata individu, pendataan organisasi politik dan masyarakat, dan kegiatan lainnya adalah hasil dari upaya yang teratur dan berlanjut.

Dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) penulis melihat terdapat adanya beberapa permasalahan, yaitu ruang tunggu yang masih satu tempat dengan pelayanan yang lain, waktu pelayanan yang tertera tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan, Pelayanan menjadi lebih lambat karena kurangnya petugas yang mengerjakan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

METODE

A. Masalah yang diteliti

1. Ruang tunggu yang masih satu tempat dengan pelayanan yang lain seperti, pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM, pelayanan pengaduan barang hilang, sehingga membuat para pemohon sedikit kesulitan dalam mencari tempat duduk dan meja untuk menulis formulir pendaftaran SKCK,
2. Waktu pelayanan yang tertera tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan, sehingga pemohon yang datang setelah waktu istirahat tidak bisa lagi melakukan permohonan pembuatan SKCK. Waktu pelaksanaan pelayanan pada Standar Operasional

Prosedur yaitu setiap hari kerja dari jam 08.00 wita sampai dengan 15.00 wita. Ketika jam 12.00 pelayanan SKCK tidak bisa lagi melakukan pembuatan SKCK baru hanya bisa melakukan perpanjangan SKCK saja dikarenakan petugas perumusan sidik jari tidak ada lagi ditempat

3. Petugas yang kurang dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Personil seharusnya berjumlah empat orang yang terdiri dari satu orang Kaur Yanmin dan tiga orang Bamin/Banum Yanmin sesuai dengan Lampiran Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Namun personil dalam pelayanan SKCK pada Sat Intelkam Polres HSU hanya satu hingga dua orang, sehingga dalam proses pelayanan menjadi kurang efektif dan mengalami keterlambatan dalam proses penerbitan SKCK.

B. Sasaraan penelitian

Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pada Polres Hulu Sungai Utara Khususnya pada Satuan Intelejen Keamanan (Intelkam). Agar penelitian ini dapat mengarah ke fokus permasalahan yang diteliti, maka fokus dari penelitian ini menggunakan kualitas teori pelayanan, menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Ramhmadana, dkk (2020:93-94), yaitu:

1. *Tangibles.*
2. *Reliability.*
3. *Responsiveness.*
4. *Assurance.*
5. *Empathy.*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikemukakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi dan dapat digunakan sebagai masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara”.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Penulis : Memberikan pengetahuan dan pengalaman baru dalam melakukan penelitian serta dapat mengetahui gambaran tujuan khusus dari “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Hulu Sungai Utara”.
- 2) Bagi Instansi : Membantu personil untuk mengetahui dengan cepat permasalahan yang terjadi dimasyarakat dan dapat dengan cepat juga mencari penanggulangannya.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Polres Hulu Sungai Utara, Satuan Intelijen Keamanan (Sat Intelkam), Jalan Muhajirin No. 02 Kelurahan Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang berdekatan dengan Rumah Sakit Pembalah Batung Amuntai dan dan tepat berada di samping Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan penilitian yang dilakukan dalam penilitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

F. Teknik pengumpulan data

Tehnik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2015:64) sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik penggalan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

G. Teknik analisis data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang

telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:132) yang terdiri dari:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tahap awal melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, yaitu data dikumpulkan melalui observasi wawancara secara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi) dengan pengumpulan data dilakukan secara berhari-hari untuk memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah data yang diperoleh cukup banyak, berikutnya data di reduksi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih berdasarkan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dari data yang telah direduksi maka akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Pada penelitian ini data yang disajikan berupa teks naratif. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan dalam memahami data.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan yang ditarik berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas menjadi jelas setelah diteliti.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono dalam Patimah (2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan membercheck.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka

peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto, alat-alat bantu rekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

4. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

PEMBAHASAN

1. *Tangibel*

Tangibel yang terdiri dari indikator penampilan petugas dan sarana & prasarana. Pada indikator penampilan petugas sudah baik karena sudah sesuai rapi dan enak di pandang, pegawai memakai baju yang sesuai aturan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 93), yang menyatakan penampilan dan kemampuan sarana perusahaan serta lingkungan sekitarnya mencerminkan kualitas pelayanan dari pemberi jasa.

Kemudian, pada indikator sarana & prasarana belum baik, karena ruang tunggu pelayanan masih menjadi satu dengan ruang tunggu pelayanan lain yang membuat pemohon kesusahan untuk mengisi formulir dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini bertentangan dengan teori Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) yang menyatakan penampilan dan kemampuan sarana perusahaan serta lingkungan sekitarnya mencerminkan kualitas pelayanan dari pemberi jasa.

2. *Reability*

Reability yang terdiri dari indikator tepat waktu dan pelayanan yang akurat. Pada indikator tepat waktu masih kurang baik karena ketika jam 12.00 lewat sudah tidak bisa lagi melakukan pembuatan SKCK baru hanya bisa melakukan perpanjangan SKCK dikarenakan petugas perumusan sidik jari tidak ada lagi ditempat. Hal ini bertentangan dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan kinerja harus sesuai harapan pelanggan yaitu tepat waktu, pelayanan setara, sikap ramah, dan tingkat akurasi tinggi.

Kemudian, pada indikator pelayanan yang akurat sudah baik karena sebelum mencetak SKCK pegawai sampaikan dulu kepada pemohon untuk dikoreksi dan apabila ada terjadi kesalahan dalam penulisan nama atau yang lainnya bisa diserahkan kembali ke pegawai untuk diperbaiki dan apabila tidak ada kesalahan maka akan dilanjutkan ke proses pencetakan SKCK. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan kinerja harus sesuai harapan pelanggan yaitu tepat waktu, pelayanan setara, sikap ramah, dan tingkat akurasi tinggi.

3. Responsiveness

Responsiveness yang terdiri dari indikator kecepatan pelayanan dan pelayanan sesuai. Pada indikator kecepatan pelayanan belum baik karena menurut SOP yang ada pada Satuan Intelkam Polres Hulu Sungai Utara mengatakan bahwa pembuatan SKCK hanya 5 menit sedangkan yang terjadi dilapangan melebihi waktu tersebut, dikarenakan terjadi penumpukan pemohon seperti pada saat pendaftaran KPPS, pendaftaran PPPK ataupun melamar pekerjaan oleh karena itu pelayanan mengalami keterlambatan. Hal ini bertentangan dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta informasi yang sesuai.

Kemudian, pada indikator pelayanan sesuai sudah baik karena berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang dibuat perbulan dan setiap minggu pada bulan april didapat data sangat puas 172 orang, untuk puas 76 orang dan tidak puas nihil. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta informasi yang sesuai.

4. Assurance

Assurance yang terdiri dari indikator keamanan, kemampuan petugas dan sopan santun. Pada indikator keamanan sudah baik tergambar dari petugas yang mampu menjaga kerahasiaan data dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, selain keamanan data pelayanan SKCK juga menyediakan keamanan tempat dikarenakan masih berada diruang lingkup Polres Hulu Sungai Utara. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menekankan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan keterampilan pegawai meningkatkan kepercayaan pelanggan. Termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Kemudian, pada indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena pegawai mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik melalui penggunaan komputer yang baik begitu pula sudah mendapatkan sertifikasi dan pelatihan pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menekankan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan keterampilan pegawai meningkatkan kepercayaan pelanggan. Termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Kemudian, pada indikator sopan santun cukup baik karena mereka sudah menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menekankan bahwa pengetahuan, kesopansantunan, dan keterampilan pegawai meningkatkan kepercayaan pelanggan. Termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Emphaty

Emphaty yang terdiri dari indikator keinginan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Pada indikator keinginan masyarakat belum baik, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan hal tersebut belum terwujud. Hal ini bertentangan dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan memberikan

pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, menjadi cara mengetahui kualitas pelayanan.

Kemudian, pada indikator kebutuhan masyarakat belum baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat namun pelayanan pembuatan SKCK yang ada masih belum cepat. Hal ini bertentangan dengan teori Parasuraman & Berry dalam (Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, 2020, p. 94) yang menyatakan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, menjadi cara mengetahui kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kabupaten hulu Sungai Utara cukup baik hal tersebut dapat dilihat pada: Pertama, *Tangible* meliputi indikator mengenai penampilan pegawai sudah baik, sebab petugas berpenampilan rapi dan bersih sesuai aturan dan indikator sarana dan prasarana belum baik, karena untuk ruang tunggu masih tergabung dengan pelayanan lain seperti, pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM, pelayanan pengaduan barang hilang yang membuat pemohon kesusahan untuk mengisi formulir dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kedua *Reability* meliputi indikator tepat waktu kurang baik karena ketika jam 12.00 lewat sudah tidak bisa lagi melakukan pembuatan SKCK baru hanya bisa melakukan perpanjangan SKCK dan indikator pelayanan dengan akurat sudah baik karena selama proses pelayanan dilakukan tidak terjadi kesalahan dalam memasukan data. Ketiga *Responsiveness* meliputi indikator kecepatan pelayanan belum baik karena masih ada masyarakat yang merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan pembuatan SKCK melebihi waktu yang ditentukan dan indikator pelayanan sesuai cukup baik karena tidak terdapat penyimpangan, ini berarti pelayanan yang diberikan selama ini kepada masyarakat telah sesuai. Keempat *Assurance*, meliputi indikator keamanan pelayanan sudah baik, Petugas mampu objektif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (warga masyarakat) dengan memberikan rasa aman selama pelayanan dan rasa aman dalam kerahasiaan data masyarakat, indikator kemampuan pegawai cukup baik, karena pegawai mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik melalui penggunaan komputer yang baik begitu pula sudah mendapatkan sertifikasi dan pelatihan pelayanan dan indikator sopan santun cukup baik, dikarenakan mereka menerapkan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Kelima *Empathy* meliputi indikator keinginan masyarakat belum baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan hal tersebut belum terwujud dan indikator kebutuhan masyarakat belum baik karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat namun pelayanan pembuatan SKCK yang ada masih belum cepat. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbagi menjadi dua yaitu, faktor pendukung meliputi penampilan petugas, keamanan dan sopan santun, faktor penghambat meliputi sarana dan prasarana, tepat waktu dan kecepatan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp.

22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Anggara, S. (2015) 'Metode Penelitian Administrasi', 53(9), pp. 1689–1699.

Anonim (2002) 'UU RI No 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia', 8(1), pp. 698–703. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jher.2011.03.002> <http://dx.doi.org/10.1016/j.marpolbul.2013.12.024> <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium>.

Anonim (2009) 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *Peraturan Perundang-undangan*.

Fandy Tjiptono, Ph.D., G.C. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

H.A.S. Moenir (2016) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. 1st edn. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiyansyah (2021) *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gava Media.

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Herlinda, S.A. (2023) *Manajemen Pelayanan Publik*. Amuntai: CV. Hemat Publishing.

Muhammad Fitri Ramadhana, dkk (2020) *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Available at: [https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/%5BIII.A.1.a.2.3%5D FullBook Pelayanan Publik.pdf](https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/%5BIII.A.1.a.2.3%5D%20FullBook%20Pelayanan%20Publik.pdf).

Pasolong Harbani (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Puspita, Y.D., Hamdie, A.N. and As'ad, H.M.U. (2018) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI UNIT INTELKAM KEPOLISIAN SEKTOR BANJARMASIN SELATAN Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik'.

STIA AMUNTAI (2023) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi', *Pedoman Penyusunan Skripsi (STIA) Amuntai* [Preprint].

Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryo Sakti Hadiwijoyo & Fahima Diah Anisa (2021) *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Wenda Amelia (2023) 'Amelia, W. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Sektor Batu Mandi Kabupaten Balangan', *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai* [Preprint].