

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES BARITO TIMUR

Mahrini¹, Ramona Handayani², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : mahrinirini@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Barito Timur dan faktor apa saja yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara dan dokumentasi. Peneliti ini mengambil 11 informan kemudian dilakukan analisis data dan uji kredibilitas. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang baik, dapat dilihat dari indikator sebagai berikut yaitu sarana dan prasarana, kecepatan, jaminan tepat waktu, dan kemampuan, adapun indikator yang baik dapat dilihat dari keahlian, jumlah tenaga pegawai, ketanggapan/respon, menerima keluhan, jaminan keamanan, sikap ramah sopan, dan tidak diskriminatif. Faktor penghambat yaitu kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kecepatan memberikan pelayanan, tidak ada jaminan tepat waktu dan kemampuan para petugas yang kurang. Adapun faktor pendorong adalah keahlian yang dimiliki petugas, jumlah tenaga pegawai/petugas yang cukup, respond an tanggap yang baik, dapat menerima keluhan dari masyarakat, memberikan jaminan keamanan, bersikap sopan, dan tidak diskriminatif. Disarankan agar Kepada Bamin Basat Intelkam untuk mengajukan proposal agar dapat mengusulkan tambahan anggaran untuk menambah fasilitas, petugas meningkatkan kedisiplinan dan lebih teliti dalam melakukan proses pembuatan SKCK.

Kata kunci :Kualitas, Pelayanan, Pembuatan SKCK

ABSTRACT

The aim to be achieved in this research is to find out the quality of services for making Police Record Certificates (SKCK) at the East Barito Police and what factors influence it. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive type. Data collection techniques use observation and interviews and documentation. This researcher took 11 informants and then carried out data analysis and credibility testing. The results of this research state that the quality of service for making Police Record Certificates is not good, it can be seen from the following indicators, namely facilities and infrastructure, speed, timely guarantee, and capability, while good indicators can be seen from expertise, number of employees, responsiveness / response, accept complaints, guarantee security, polite friendly attitude, and non-discriminatory. Inhibiting factors are lack of facilities and infrastructure, lack of speed in providing services, no guarantee of punctuality and lack of ability of officers. The driving factors are the expertise of the officers, sufficient number of employees/officers, good response and responsiveness, being able to receive complaints from the public, providing security guarantees, being polite and non-discriminatory. It is recommended that Bamin Basat Intelkam submit a proposal so that it can propose additional budget to add facilities, officers to increase discipline and be more thorough in carrying out the process of making SKCK.

Keywords: *Quality, Service, SKCK Manufacturing*

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran Polri dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya menciptakan Polri yang bersih dan berwibawa adalah dengan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan kewajiban aparaturnya Negara kepada masyarakat.

Interaksi antara Polri dengan masyarakat selama proses pelayanan merupakan peristiwa strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Karena kepuasan masyarakat merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu maka penyelenggara pelayanan publik harus direncanakan, dimonitor pelaksanaannya dan dikendalikan dengan seksama.

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, khususnya Polri dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat terkait pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) harus lebih ditingkatkan lagi.

Arahan Kapolri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Strategi Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan bagian dari kemaslahatan umum atau kemanfaatan terbuka yang merupakan salah satu tugas yang wajib dilaksanakan oleh Badan Nasional. Kepolisian pada Unit Peninjauan dan Pengamanan Polres Barito Timur dalam melaksanakan administrasi permohonan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) harus memberikan administrasi yang berkualitas sehingga dapat mewujudkan pemenuhan masyarakat. Selain itu, manfaat ini sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk melamar pekerjaan, berpindah tempat atau mengikuti tes, baik tes CPNS maupun tes militer.

Salah satu pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat dapat berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai pengganti Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) yang merupakan salah satu implikasi dalam melaksanakan sebagian besar kewajiban Polri dalam bidang kepolisian. memberi rasa aman, tenteram, dan bermanfaat bagi masyarakat. Latihan-latihan ini dilakukan melalui upaya-upaya yang dilakukan secara adat dan berkesinambungan dalam bidang pembuktian pembedaan manusia, pengumpulan informasi mengenai biodata seseorang, pengumpulan informasi mengenai organisasi-organisasi politik dan kemasyarakatan dan latihan-latihan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pasal 1 Ayat (4) 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. Ayat (3) Catatan Kepolisian adalah catatan tertulis yang diselenggarakan oleh Polri terhadap seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang dia lakukan.

SKCK merupakan singkatan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada ataupun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan.

Surat ini memiliki masa berlaku sampai dengan enam bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku surat keterangan itu bisa diperpanjang apabila masih dibutuhkan. Dahulu surat pernyataan dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), SKKB merupakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kepolisian yang berisi catatan kejahatan yang dilakukan seseorang. Dulu kalau disebut SKKB, surat ini hanya bisa diberikan kepada orang yang

belum/belum pernah tercatat melakukan tindakan. kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya surat tersebut.

Dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) penulis melihat terdapat adanya beberapa permasalahan, yaitu: Sarana dan prasarana yang kurang berupa unit komputer dimana hanya terdapat 1 buah unit komputer saja dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Sering terjadi kesalahan dalam memasukkan data pemohon akibat pemohon kurang teliti dalam mengisi daftar pertanyaan. Waktu pelayanan yang kurang efektif dimana ketika banyaknya pemohon yang datang maka akan di layani besok hari. Adapun jam pelayanan dimulai dari jam 08.00– 12.00 Wib istirahat dilanjutkan lagi jam 13.00 - 16.00 Wib.

Selain itu kurangnya petugas pelayanan SKCK yang hanya berjumlah 4 orang merasa kewalahan. Peralatan pendukung seperti Komputer hanya 1 unit yang fungsinya bercampur dengan pelaporan kegiatan lainnya sehingga mempengaruhi lambatnya kegiatan pelayanan pembuatan SKCK. Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini karena masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian dan pemerkosaan. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan. Polres Barito Timur harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik, sehingga diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. SKCK merupakan surat keterangan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, dapat dilihat pada jumlah pemohon yang membutuhkan SKCK. Peminat pembuat SKCK yang cukup besar.

Berdasarkan data Polres Barito Timur bahwa rata-rata perhari sebanyak 50 sampai 100 orang mengajukan permohonan pembuatan SKCK. Dalam hal ini banyaknya pemohon yang datang tidak didukung dengan jumlah petugas pelayanan dan lainnya sehingga sering kali petugas kewalahan melayani permintaan pembuatan SKCK. Selain itu banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan selain dari pembuatan SKCK membuat kegiatan pelayanan sering terlambat, sedangkan pemohon sudah siap menunggu diruangan.

Dari fenomena masalah yang peneliti temukan tersebut, maka dari itu masalah ini sangat penting untuk diadakan pelaksanaan peningkatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kepolisian Resor Barito Timur agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat segera diatasi dalam kelancaran penerbitan SKCK tersebut.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengangkat judul penelitian dengan judul "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES BARITO TIMUR"

Menurut Gronroos dalam (Mukarrom, 2015) "Jasa adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (untouchable) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pihak lain yang dimaksudkan oleh perusahaan yang memberikan jasa tersebut untuk menyelesaikan masalah konsumen/ masalah pelanggan." Menurut Monir dalam (Pasalong, 2016) "Pelayanan dikatakan sebagai proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan langsung orang lain".

Menurut (Hardiyansyah, 2018) "kualitas layanan adalah pemberian keunggulan layanan oleh penyedia layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam (Mukarrom, 2015), yaitu Keandalan, Bukti nyata/fisik (Taingibel). Ketersediaan Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy).

METODE

Menurut Ibrahim (2018:52) “Pendekatan penelitian adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian”. Dengan kata lain pendekatan kualitatif adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian.

Penelitian ini merupakan proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide teori dan konsep.

Metode penelitian dalam hal ini berfungsi menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang diamati Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Barito Timur. Dasar teoritis dalam pendekatan kualitatif adalah pendekatan interaksi simbolik, diasumsikan bahwa objek orang, situasi dan peristiwa tidak memiliki pengertian sendiri.

Penelitian ini dilaksanakan pada Polres Barito Timur JL. A. Yani KM 6 Tamiang Layang, Kabupaten Barito Timur, Kalimantan Tengah 73681. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang diamati Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Barito Timur. Dasar teoritis dalam pendekatan kualitatif adalah pendekatan interaksi simbolik, diasumsikan bahwa objek orang, situasi dan peristiwa tidak memiliki pengertian sendiri. pengumpulan data-data dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi dengan jumlah informas 11 orang. Selanjutnya data yang sudah diproses, dianalisa dan berupaya memberikan jalan pemecahannya serta berusaha untuk menarik suatu kesimpulan. Uji kredibilitas data terhadap data hasil penelitian kualitatif dengan cara triangulasi dan *membercheck*.

Penulis melakukan teknik pengumpulan data pada penelitian dengan cara mendapatkan data dan informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Secara bahasa pengertian observasi adalah memperhatikan dan melihat. Bila dijabarkan, observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut.

Menurut Kaelan dalam (Ibrahim, 2018:80-81) ‘Observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara cermat’. Menurutnya observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian. Karena itu banyak teori dan ilmu pengetahuan dalam sejarah ditemukan melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau rekaman secara audio, atau audio visual.

Menurut Harbani Pasolong (2016:137) “Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung”. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone* atau *mail interview*).

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa Wawancara adalah sebuah kegiatan mencari informasi melalui responden yang telah ditetapkan. Wawancara dapat dibagi menjadi 2 yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.

Menurut Ibrahim (2018:93) “Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yaitu pertama, sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti”. Kedua, dokumen yang berkenaan dengan peristiwa atau momen atau kegiatan yang telah lalu, yang padanya mungkin dihasilkan sebuah informasi, fakta dan data yang diinginkan dalam penelitian.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah sebuah alat bukti tentang sesuatu yang bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya lainnya.

Menurut Sugiyono (2015:121-129) “Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka akan dilakukan sebuah pengujian, pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan pengujian kredibilitas”. Kredibilitas adalah data atau informasi yang dapat dipercaya atau terpercay, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu langkah peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai 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. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka penulis mungkin akan mengubah temuannya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif

seperti camera, *handycam*, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh penulis.

6. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut *valid*, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data yang ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaan tajam maka penulis harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

PEMBAHASAN

Penulis membatasi objek permasalahan yang akan diteliti berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam (Zaenal Mukarrom 2015:108) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Keandalan (*Reliability*), Berwujud/Bukti fisik (*Taingibel*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Keandalan(*Reliability*) ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Berwujud/Bukti fisik(*Taingibel*) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Ketanggapan(*Responsivenees*)yang ditandai dengan keinginan melazyani konsumen dengan cepat.
4. Jaminan(*Assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian pada etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Perhatian(*Emphaty*) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

1) **Keandalan (*Reliability*)**

Kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan publik pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kurang baik karena beberapa masyarakat yang menyatakan masih belum maksimal diantaranya masih bisa terjadi kesalahan dalam proses penerbitan SKCK. Petugas juga berusaha semaksimal mungkin dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang pelayanan dan dapat memperbaiki kinerja mereka dalam melaksanakan pelayanan publik agar menjadi lebih baik lagi.

Keahlian yang dimiliki petugas dalam pelayanan pembuatan SKCK baik, petugas sudah menguasai komputer dan memahami tentang persyaratan pembuatan SKCK, sudah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keahlian mereka dalam memberikan pelayanan publik pada pembuatan SKCK.

2) **Bukti fisik (*Taingible*)**

Sarana dan prasarana pada pelayanan pembuatan SKCK kurang baik, fasilitas ruangan untuk pemohon SKCK masih bergabung dengan pelayanan lainnya seperti pelayanan SKBN dan masih ada fasilitas yang harus ditambah dan diperbaiki seperti pendingin ruangan dan komputer. Karena jumlah AC pada ruangan berjumlah dua namun satu AC yang tidak berfungsi/rusak. Serta unit komputer yang hanya berjumlah satu.

Jumlah tenaga pegawai pada pelayanan SKCK di Polres Barito Timur cukup baik, karena petugas yang melakukan proses pelayanan dibagi menjadi dua bidang yang pertama terdapat dua orang yang melaksanakan proses pencetakan dan yang kedua terdapat dua orang yang melaksanakan proses peng-administrasian. Jumlah tenaga pegawai berjumlah 4 orang yang

terdiri dari 1 orang Basat Intelkam (Badan Satuan Intelijen Keamanan), 1 orang Kaur Yanmin (Kepala Urusan Pelayanan Administrasi), dan 2 orang Bamin pelaksana (Bintara Administrasi Pelaksana).

3) **Ketanggapan (Responsiveness)**

Sikap para petugas dalam merespon dan melayani masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Barito Timur baik. Para petugas sudah memberikan tanggapan yang baik kepada para pemohon. Ketika banyaknya para pemohon yang datang para petugas tetap selalu mengutamakan permintaan pemohon.

Memberikan pelayanan yang cepat dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur kurang baik, karena dalam penyelesaian SKCK terkadang memiliki beberapa kendala yaitu tidak adanya Kasat Intelkam atau pimpinan untuk penandatanganan SKCK sehingga SKCK terlambat di terbitkan.

Mengenai sikap petugas dalam melayani keluhan dan tanggapan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur sudah cukup baik, para petugas bisa melayani dan memberikan pemahaman serta memperbaiki ketidakpuasan dari masyarakat tersebut dan menyediakan kotak saran dan masukan sehingga bisa dipergunakan masyarakat untuk menyampaikan masukan kepada para petugas jika adanya keluhan.

4) **Jaminan (Assurance)**

Jaminan tepat waktu dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur kurang baik, karena waktu pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan pelayanan pembuatan SKCK yang di jadwalkan. Ketika pada waktu siang hari tidak ada lagi pemohon yang datang, maka pelayanan akan ditutup dan jika tiba-tiba ada pemohon yang datang pada waktu siang hari sedangkan para petugas sudah tidak adalagi maka pelayanan akan dilanjutkan pada besok hari.

Jaminan keamanan yang ada diruangan pelayanan pada pelayanan SKCK di Polres Barito Timur baik, karena tingkat keamanan sudah terjamin aman dan sejauh ini tidak pernah terjadi hal yang diluar dugaan, karena dilengkapi dengan cctv sehingga proses kegiatan yang ada diruangan terpantau dan masyarakat merasa tenang dan nyaman.

5) **Perhatian (Empathy)**

Mengenai sikap keramahan dan sopan santun para petugas ketika memberikan pelayanan pembuatan SKCK di Polres Barito Timur sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan bersikap dan berperilaku baik, sopan dan ramah ketika melayani masyarakat yang membuat SKCK, sehingga masyarakat merasa senang dan nyaman saat mebuat SKCK.

Perlakuan petugas tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur baik, karena dalam memberikan pelayanan petugas tidak pernah membedakan ataupun memperlakukan seseorang secara berbeda dan tidak adil, petugas melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian, jika pemohon lebih dulu datang maka itulah yang akan dilayani terlebih dahulu.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan SKCK di Polres Barito Timur :

1. **Faktor Penghambat**

- a. Kurangnya anggaran untuk pembelian dan penambahan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana menjadi faktor yang sangat diperlukan dalam menunjang proses pelayanan karena sarana dan prasarana dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana dapat menghambat proses pelayanan yang di akibatkan oleh

kurangnya anggaran, maka dari itu sarana dan prasarana harus diperhatikan dalam pelayanan publik.

- b. Kurangnya kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan.

Kurangnya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh yaitu dapat memperlambat proses pelayanan sehingga pelayanan tidak berjalan secara maksimal.

- c. Petugas tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat.

Jaminan tepat waktu dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dalam waktu yang telah ditentukan, namun ketika petugas tidak dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan akan mempengaruhi proses pelayanan tersebut.

- d. Kurangnya kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, atau keterampilan yang dimiliki petugas untuk melakukan sesuatu. Kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan terjadi karena kurangnya pemahaman para petugas dalam menyampaikan ataupun memberikan pelayanan sehingga dapat terjadi kesalahan ataupun kekeliruan dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor pendukung

- a. Petugas yang ahli dalam memberikan pelayanan karena adanya pelatihan khusus dalam meningkatkan keahlian para petugas tersebut.

Keahlian adalah kompetensi yang dimiliki seseorang untuk melakukan tugas atau fungsi dalam pelayanan publik. Keahlian dapat dipelajari melalui berbagai cara seperti pendidikan, pelatihan, dan praktik.

- b. kecukupan jumlah tenaga pegawai dalam memberikan pelayanan.

Jumlah tenaga pegawai adalah banyaknya para pegawai yang dipekerjakan sesuai dan cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Ketanggapan para petugas dalam memberikan pelayanan.

Ketanggapan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

- d. Dalam menerima keluhan masyarakat sikap para petugas sudah baik.

Menerima keluhan dari masyarakat adalah cara petugas menanggapi keluhan atau komplain dari masyarakat yang merasa kurang puas pada pelayanan tersebut.

- e. Dalam pelayanan SKCK jaminan keamanan sudah baik.

Jaminan keamanan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa suatu sistem memenuhi persyaratan keamanannya dalam suatu perusahaan.

- f. Petugas tidak pernah membedakan status dan golongan para pemohon cepat di selesaikan.

Sikap yang sopan dan ramah adalah tingkah atau perbuatan yang diberikan petugas untuk menghormati dan menghargai masyarakat dalam memberikan pelayanan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Polres Barito Timur pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sudah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Keandalan (Reliability), dari segi kemampuan dan keahlian para petugas sudah cukup baik, walaupun terkadang masih bisa terjadi kendala seperti kesalahan teknis kesalahan dalam penginputan data diri namun hal tersebut bisa diperbaiki dan ditangani oleh petugas. Berwujud /Bukti Fisik (Tangible), pada ruang pelayanan pembuatan SKCK sarana dan prasarana kondisi ruangan masih bergabung dengan pelayanan yang lainnya, meskipun bercampur tempat ruangnya

rapi, bersih, teratur dan terlihat nyaman dilengkapi fasilitas yang baik merupakan bentuk dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ketanggapan (Responsiveness), respon petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah berjalan dengan baik. Jaminan (Assurance), dari jaminan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai karena adanya pemberian kepastian waktu. Perhatian (Emphaty), segi pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup baik, sopan dan ramah kepada masyarakat.

Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelayanan pembuatan SKCK yaitu Pertama kurangnya sarana dan prasarana yang kurang seperti fasilitas pendingin ruangan (AC) sehingga para pemohon dalam menunggu proses pelayanan merasa kurang nyaman. Kedua kurangnya kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan dikarenakan pimpinan yang tidak ada ditempat sehingga proses penerbitan SKCK terlambat karena belum adanya tanda tangan pimpinan. Ketiga petugas tidak bisa memberikan jamnan tepat waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK karena ketika waktu mendekati jam istirahat atau jam tutup dan tidak adanya lagi pemohon yang datang maka pelayanan akan ditutup padahal masih dalam waktu jam pelayanan. Keempat kurangnya kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih bisa terjadi kesalahan dalam pengisian data data diri dalam penerbitan SKCK.

Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK di Polres Barito Timur ini dapat dilihat dari keahlian yang dimiliki petugas sudah cukup baik, jumlah tenaga pegawai/petugas yang cukup, respon dan tanggap yang baik, dapat menerima keluhan dari masyarakat, memberikan jaminan keamanan, bersikap sopan, dan tidak diskriminatif.

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', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Idira 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.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) .

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep,Dimensi,Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gaya Media.

Mukarrom, Zaenal dan Laksana Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Pasalong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Teknik Analisa Data*. Bandung : Alfabeta.

2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep,Dimensi,Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gaya Media.

Afrizal. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.