

**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR PUGAAN
RESOR TABALONG****Risda Yanti¹, M. Arsyad², Arpandi³**Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail : risday003@gmail.com**ABSTRAK**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja ataupun melanjutkan pendidikan di instansi pemerintah atau yang lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Pada Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong secara umum cukup baik, Pertama penampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik karena petugas berpenampilan dengan rapi dan sopan. Kedua, Kenyamanan tempat dalam pelayanan masih kurang baik karena ruangan khusus untuk pelayanan belum tersedia dan untuk sarana prasarana masih kurang. Ketiga, kemudahan pelayanan masih kurang baik karena untuk pelayanan tidak disediakan secara online dan belum tersedia contoh pengisian formulir. Keempat, kedisiplinan petugas pelayanan sudah baik karena petugas datang tepat waktu. Kelima, Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah baik karena sudah mengikuti sesuai ketentuan Keenam, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu kurang baik karena petugas tidak bisa mengatasi permasalahan pada saat pencetakan dokumen. Ketujuh, kecepatan dalam pelayanan kurang baik karena pada petugas dalam percetakan dokumen sering terjadi kesalahan dalam memasukan data pemohon dan mencetak ulang dokumen. Kedelapan, kecermatan atau ketepatan dalam pelayanan kurang baik karena masih terdapat kesalahan dalam memasukan data pemohon. Kesembilan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang baik karena menunggu tanda tangan Kapolsek terlebih dahulu. Kesepuluh, kejelasan biaya sudah baik karena sudah sesuai dengan PNPB. Kesebelas, keramahan dalam memberikan pelayanan sudah baik karena petugas berbicara dengan sopan dan santun. Keduabelas, tidak diskriminatif atau membedakan golongan sudah baik karena petugas tidak membedakan masyarakat yang ingin dilayani.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepolisian

ABSTRACT

A Police Record Certificate (SKCK) is a letter issued by the police stating that the applicant has never had any legal errors as a condition for applying for work or continuing education at a government agency or other. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The purpose of this research is to determine the quality of office services at the Pugaan Police Sector, Tabalong Resort and to find out what factors influence it. The results of this research show that the quality of service at the Pugaan Sector Police Office in Tabalong Resort is generally quite good. Firstly, the appearance of the officers in providing services is good because the officers appear neat and polite. Second, the comfort of the service location is still not good because special rooms for services are not yet available and the infrastructure is still lacking. Third, ease of service is still not good because services are not provided online and examples of filling out forms are not yet available. Fourth, the discipline of service officers is good because the officers arrive on time. Fifth, the Standard Operating Procedures (SOP) are

good because they follow the provisions. Sixth, the officer's ability to use tools is not good because the officer cannot overcome problems when printing documents. Seventh, the speed of service is not good because officers in printing documents often make mistakes when entering applicant data and reprinting documents. Eighth, accuracy or accuracy in service is not good because there are still errors in entering applicant data. Ninth, timeliness in providing services is not good because they wait for the police chief's signature first. Tenth, cost clarity is good because it is in accordance with PNBP. Eleventh, friendliness in providing service is good because the officers speak politely and politely. Twelfth, not being discriminatory or differentiating between groups is good because officers do not differentiate between the people they want to serve.

Keywords: Quality, Service, Police

PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Tugas-tugas tersebut berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa, POLRI sangat erat dengan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan merupakan sebuah pelayanan umum yang artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja ataupun melanjutkan pendidikan di instansi pemerintah atau yang lainnya. Tujuan adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut tidak mempunyai kesalahan hukum yang berat, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. Umumnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang telah diserahkan tersebut sehingga pernah melakukan kasus tindak pidana, yang mengakibatkan pemohon mempunyai catatan di kepolisian. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sendiri umumnya untuk sebagian besar digunakan untuk syarat data penting untuk melamar pekerjaan maupun untuk melanjutkan pendidikan. Dalam dunia pekerjaan ataupun dalam bidang pendidikan mempunyai fungsi cukup penting dalam kehidupan sosial, karena hal tersebut akan menjadi salah satu syarat penting untuk menjamin keamanan dan kesejahteraan dalam masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Maka dari itu sebagai bidang administrasi khususnya bidang pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Kualitas pelayanan untuk masyarakat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam proses pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong penulis melihat terdapat ada beberapa permasalahan, yaitu:

1. Ruang pelayanan khusus SPKT belum ada, yang mana kegiatan pelayanan seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) bergabung dengan ruang Unit Intelkam sehingga untuk ruangan yang tersedia sempit dan tidak bisa menampung banyak orang. Serta untuk sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan masih kurang memadai seperti meja dan kursi hanya cukup untuk 1 atau 2 orang pemohon saja, sehingga apabila pemohon datang lebih dari 2 orang menunggu diluar terlebih

dahulu untuk pengisian formulir.

2. Belum tersedianya contoh untuk pengisian formulir kartu TIK dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sehingga pemohon kebingungan apa saja yang harus diisi dan untuk pendaftaran pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak bisa secara online sehingga memerlukan waktu untuk mengisi data secara manual.
3. Untuk pembuatan SKCK masyarakat sering menunggu terlebih dahulu karena Kapolsek sering ada kegiatan di Polres sehingga menunggu beliau terlebih dahulu untuk petugas meminta tanda tangan sehingga untuk penyelesaian SKCK bisa kehari berikutnya.
4. Masih terdapat beberapa kesalahan dalam memasukan data pemohon karena petugas pelayanan kurang teliti dalam memasukan data pemohon sehingga proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) menjadi terulang-ulang dan lama.

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1. Tangible

Tangible adalah sarana fisik yang harus ada dalam proses pelayanan dan diungkapkan oleh penyedia jasa dalam berbagai bentuk.

2. Keandalan

Keandalan mencakup kemampuan untuk secara akurat menyampaikan layanan yang dijanjikan dan kemampuan untuk mengandalkan, termasuk penyampaian layanan tepat waktu, dengan cara yang serupa dengan jadwal yang dijanjikan tanpa harus melakukannya secara rutin.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap meliputi kemampuan membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat, memberikan kejelasan secara bijaksana, rinci dan langsung terhadap prosedur dan mekanisme pelaksanaan penerapan dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat masukan yang baik

4. Jaminan (assurance)

Assurance khususnya pengetahuan dan kemampuan membujuk dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan etika yang baik agar penerimanya merasa diperhatikan.

5. Empati

Empati merupakan tingkat kepedulian dan kepedulian pribadi terhadap pelanggan, mampu memunculkan keseriusan sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi jasa Respons terhadap harapan pelayanan, berempati terhadap kebutuhan pelanggan, dan membuat yang dilayani merasa penting .

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong. Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ibrahim (2018:59) metode penelitian deskriptif adalah sebagai satu karakter penelitian tersendiri, yang bersesuaian sejak penentu jenis atau model penelitian, pendekatan hingga metode sebagai deskriptif.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, penelitian kantor dan diskusi kelompok. Sumber data diperoleh dengan cara purposive sampling sebanyak 12 orang. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik seperti reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan

kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Berwujud (*tangible*)

Tangible (Berwujud) seperti penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

a. Penampilan petugas

Penampilan petugas merupakan sebuah kondisi seseorang pegawai yang berpakaian apakah sudah bersih, rapi dan mengenakan pakaian yang sopan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas sudah berpenampilan dengan rapi, bersih dan sopan, serta untuk perempuannya memakai hijab dan sudah berpakaian sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena dalam berpenampilan petugas sudah berpakaian dengan rapi, bersih dan sopan serta untuk petugas perempuannya memakai hijab nyaman dilihat dan berpakaian dengan ketentuan yang sudah berlaku.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Tangibles* (Terwujud), pada indikator penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.

b. Kenyamanan Tempat

Kenyamanan tempat adalah sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai kenyamanan tempat pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong masih kurang baik, karena untuk ruangan khusus pelayanan tidak ada masih bergabung dengan ruang Intelkam, ruangan sempit, serta untuk meja dan kursi masih kurang hanya untuk 1 atau 2 orang pengguna layanan saja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, mengenai kenyamanan tempat pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong masih kurang baik, karena untuk ruangan khusus pelayanan tidak ada masih bergabung dengan ruang Intelkam, ruangan sempit, serta untuk meja dan kursi masih kurang hanya untuk 1 atau 2 orang pengguna layanan saja.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Tangibles* (Terwujud), pada indikator kenyamanan tempat pelayanan.

c. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan merupakan tidak ada kesulitan dalam proses pelayanan misalnya dalam segi persyaratan ataupun dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai kemudahan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong masih kurang baik, karena untuk pengisian formulir masih manual serta banyak yang mengeluh karena pengisian data memakan waktu yang cukup lama dan untuk pengisian SKCK tidak ada buku pedoman.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai kemudahan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong masih kurang baik, karena untuk pengisian formulir untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) masih manual, serta tidak tersedianya contoh pengisian atau buku pedoman dalam pengisian formulir.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Tangibles* (Terwujud), pada indikator kemudahan pelayanan.

d. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dengan ketaatan dan kepatuhan kepada peraturan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai kedisiplinan petugas pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas pelayanan ada ditempat pelayanan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Tangibles* (Berwujud) pada indikator kesiplinan petugas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk melayani dengan segera dan hasil yang memuaskan. *Reliability* (Kehandalan) dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan tidak berubah- ubah.

a. Standar Operasional Prosuder (SOP)

Standar Operasional Prosuder (SOP) adalah sebuah panduan yang digunakan dalam memastikan kegiatan suatu operasional organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, mengenai Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena sudah dijalankan sesuai dengan prosuder yang sudah ada, serta untuk segi persyaratan pembuatan SKCK atau SKTLK sudah diberikan kemudahan karena tidak perlu ke kantor desa terlebih dahulu untuk membuat surat keterangan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Reliability* (Kehandalan), pada indikator Standar Operasional Prosuder (SOP) pelayanan.

b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan suatu keahlian dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas pelayanan sudah bisa dalam mengoperasikan komputer dan printer, serta petugas pelayanan sudah mahir dalam mengoperasikan komputer dan printer sebagai alat untuk percetakan dokumen pemohon dan sudah baik dalam menggunakan alat bantu.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Reliability* (Kehandalan), pada kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

a. Pelayanan cepat

Pelayanan cepat adalah mengenai target waktu pelayanan apakah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai pelayanan cepat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, untuk petugas pelayanan hanya satu orang untuk pelayanan SKCK dan SKTLK sehingga masyarakat menunggu terlebih dahulu

karena ruang pelayanan bergabung, serta waktu yang ditetapkan 5 menit selesai dalam pembuatan nyata lebih, dan ada beberapa kendala seperti alat berupa printer mati tidak bisa digunakan sehingga memerlukan waktu untuk percetakan dokumen karena menunggu perbaikan terlebih karena diruang pelayanan hanya ada satu printer yang tersedia.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Resvonsivess* (Respon/Ketanggapan), pada pelayanan cepat.

b. Pelayanan cermat

Kecermatan dalam memberikan pelayanan adalah tidak ada lagi kesalahan dalam memasukan atau pengetikan data pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai pelayanan Cermat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena ada beberapa data pemohon salah pengetikan nama, nomor dan keterangan dalam persyaratan, serta karena banyaknya pengguna layanan maka petugas jadi kurang teliti dalam pengisian data pemohon.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai pelayanan Cermat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena ada beberapa data pemohon salah pengetikan nama, nomor dan keterangan dalam persyaratan, serta karena banyaknya pengguna layanan maka petugas jadi kurang teliti dalam pengisian data pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai pelayanan cermat pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena petugas pelayanan kurang teliti dalam memasukan data pemohon karena sewaktu-waktu banyaknya pengguna layanan, ada beberapa data pemohon salah pengetikannya, nomor dan keterangan dalam persyaratan.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Resvonsivess* (Respon/Ketanggapan), pada pelayanan cermat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan sebuah upaya untuk memberikan sebuah perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan.

a. Tepat waktu

Tepat waktu merupakan sebuah tindakan mengerjakan sesuatu dengan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai ketepatan waktu pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena petugas pelayanan tidak ada ditempat pada saat jampelayanan sehingga masyarakat menunggu terlebih dahulu serta karena ada kesalahan dalam pengetikan data maka menunggu petugas terlebih dahulu dalam percetakan ulang dokumen, dan menunggu tanda tangan Kapolsek terlebih dahulu karena yang bersangkutan tidak ada dikantor.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai ketepatan waktu pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena petugas pelayanan tidak ada ditempat pada saat jam pelayanan, ada kesalahan dalam pengetikan data petugas mencetak ulang dokumen, dan Kapolsek sering tidak ada dikantor sehingga masyarakat menunggu terlebih dahulu untuk tanda tangan pada dokumen SKCK sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai ketepatan waktu pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong kurang baik, karena petugas pelayanan tidak ada ditempat pada saat jam pelayanan, ada kesalahan dalam pengetikan data petugas mencetak ulang dokumen, dan Kapolsek sering tidak ada dikantor sehingga masyarakat menunggu terlebih dahulu untuk tanda tangan pada dokumen SKCK sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Assurance* (Jaminan), padaketepatan waktu.

b. Kejelasan biaya

Kejelasan biaya yaitu kejelasan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai kejelasan biaya pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena untuk biaya sudah diberitahukan bahwa untuk pembuatan SKCKsesuai PNBP yaitu sebesar Rp.30.000 sedangkan untuk pembuatan SKTLK gratis.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai kejelasan biaya pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena untuk biaya sudah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk pembuatan SKCK biaya yang dikeluarkan sesuai PNBP yaitu sebesar Rp.30.000 sedangkan untuk pembuatan surat kehilangan tidak ada pungutan biaya karena tidak ada peraturan yang mengatur tentang PNBP SKTLK.

Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat dilihat bahwa tarif PNBP untuk pembuatan SKCK sebesar Rp.30.000,- (Tiga Puluh Ribu Rupiah) yang mana sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku padaKepolisian Negara Republik Indonesia pasal (1) huruf (n) PenerbitanSurat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) untuk 1 (satu)penerbitan sebesar Rp.30.000, (Tiga Puluh Ribu Rupiah).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, mengenai kejelasan biaya pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena untuk biaya sudah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk pembuatan SKCK biaya yang dikeluarkan sesuai PNBP yaitu sebesar Rp.30.000 sedangkan untuk pembuatan surat kehilangan tidak ada pungutan biaya karena tidak ada peraturanyang mengatur tentang PNBP SKTLK.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Assurance* (Jaminan), padaketepatan waktu.

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) adalah suatu proses emosional dan kognitif yang berupa merasakan suatu keadaan atau apa yang dialami orang lain atau apa yang terjadi di lingkungan sekitar dengan merasakan dari sudut pandangnya sendiri dan menghargai perbedaan perasaan orang lain terhadap banyak hal.

a. Pelayanan ramah

Keramahan yaitu sikap atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan santun serta saling mengharga dan saling menghormati.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai pelayanan ramah pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas pelayanan melayani dengan sikap yang sopan, santun dan ramah, serta petugas tanggap dalam hal melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai pelayanan ramah pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karenapetugas pelayanan dalam melayani masyarakat sudah bersikap dengan sopan, santun dan ramah, serta petugas tanggap dalam hal melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai pelayanan ramah pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sudah bersikap dengan sopan, santun dan ramah, serta petugas cepat tanggap dalam melayani masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Empathy* (Empati), pada pelayanan ramah.

b. Tidak deskriminatif

Tidak deskriminatif adalah suatu perbuatan yang memperlakukan orang dengan tidak membeda-bedakan golongan atau bersikap yang tidak adil.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai tidak deskriminatif pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karenapemohon yang datang tidak dibedakan semua dilayani dengan sama sesuai dengan antrian, serta tidak membedakan yang mana dari golongan orang kaya ataupun dari golongan orang miskin tetap dilayani dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi, mengenai tidak deskriminatif pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas melayani masyarakat yang datang untuk membuat SKCK taupun SKTLK dengan baik tanpa membedakan siapa atau status masyarakat tersebut. Petugas melayani sesuai dengan antrian siapa yang terlebih dahulu datang itu yang didahulukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mengenai tidak deskriminatif pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong sudah baik, karena petugas melayani masyarakat yang datang untuk membuat SKCK taupun SKTLK dengan baik tanpa membedakan siapa atau status masyarakat tersebut. Petugas melayani sesuai dengan antrian, jika pemohon yang lebih dahulu datang itu yang akan dilayani terlebih dahulu.

Hal ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Menurut Zeithaml et al. (1990) Hardiansyah, (2018:63-64), yang mana terdapat lima sub variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satu sub variabel tersebut yaitu *Empathy* (Empati), pada tidak deskriminatif.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kepolisian Sector Pugaan Resor Tabalong

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam suatu proses kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang lazim terjadi dimana-mana dan setiap program mempunyai masalahnya masing-masing. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong:

Faktor penghambat:

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong diantaranya:

a. Kenyamanan tempat pada saat pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terkait faktor penghambat pada Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dapat dilihat melalui kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada tidak ada ruangan khusus untuk pelayanan yang mana masih bergabung dengan ruangan Intelkam, ruangan sempit tidak bisa menampung banyak orang, serta untuk meja dan kursi yang tersedia hanya cukup untuk 1 atau 2 orang saja.

Berdasarkan hasil observasi, untuk ruangan SPKT khusus pelayanan tidak ada yang mana masih bergabung dengan ruangan Intelkam yang kondisinya lumayan sempit tidak bisa menampung banyak orang serta untuk meja kursi yang tersedia hanya cukup untuk 1 atau 2 orang saja dan untuk ruangan pengap karena AC nya tidak berfungsi lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tidak ada ruangan SPKT untuk pelayanan yang mana saat ini dalam hal pelayanan masih bergabung dengan ruangan Intelkam yang kondisi ruangan lumayan sempit tidak bisa menampung banyak orang serta untuk meja kursi yang tersedia hanya cukup untuk 1 atau 2 orang saja sehingga apabila masyarakat yang ingin membuat SKCK ataupun SKTLK menunggu terlebih dahulu dalam pengisian formulir dan untuk ruangan pengap karena AC nya tidak berfungsi lagi.

b. Kemudahan dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terkait faktor penghambat pada Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dapat dilihat melalui kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada untuk pembuatan SKCK dalam pengisian formulir masih manual sehingga memakan waktu yang cukup lama tidak tersedia secara online, pengisian formulir SKCK contoh pengisian tidak ada sehingga pemohon kesulitan dalam pengisian data.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada dalam pengisian formulir masih menggunakan alat tulis karena tidak tersedia secara online sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dalam pengisian karena cukup memakan waktu yang panjang, serta dalam pengisian formulir tidak disediakan buku pedoman atau contoh dalam pengisian sehingga masyarakat kesulitan dalam pengisian data dan selalu bertanya-tanya kepada petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada dalam pengisian formulir masih manual karena tidak tersedia secara online sehingga banyak masyarakat banyak yang mengeluh dalam pengisian data karena m kan waktu yang panjang, serta dalam pengisian formulir tidak disediakan buku pedoman sehingga masyarakat kesulitan dalam pengisian data dan selalu bertanya-tanyakepada petugas pelayanan.

c. Kecermatan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terkait faktor penghambat pada Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong dapat dilihat melalui kutipan wawancara dengan informan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat beberapa kurang teliti seperti memasukan data nama pemohon, terdapat kesalahan pada keterangan persyaratan/keperluan, serta kurangnya petugas pelayanan dalam pengetikan data pemohon.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada pembuatan SKCK ada beberapa kesalahan dalam penomoran, ada kesalahan pengetikandalam hal keterangan keperluan yang mana keperluan atau data pemohon sebelumnya belum diganti, serta kurang teliti petugas dalam hal pengetikan da ingga memerlukan waktu yang cukup panjang karena mencetak ulang berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada pembuatan SKCK ada beberapa kesalahan dalam penomoran, ada kesalahan pengetikan dalam hal keterangan keperluan yang mana keperluan atau data pemohon sebelumnya belum diganti, serta kurang teliti petugas dalam hal pengetikan data sehingga memerlukan waktu yang cukup panjang karena mencetak ulang berkas.

Faktor pendukung:

Faktor-faktor pendukung pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong diantaranya:

a. Penampilan petugas

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada penampilan petugas yang berpakaian dengan rapi, sopan bersih serta berpakaian sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada petugas pelayanan dalam melayani masyarakat berpenampilan dengan rapi, memakai pakaian yang sopan dan bersih sehingga masyarakat pengguna layanan merasa senang melihat petugas pelayanan dengan penampilan yang rapi, dan petugas pelayanan mengenakan pakaian sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada petugas pelayanan dalam melayani masyarakat

berpenampilan dengan rapi, memakai pakaian yang sopan dan bersih sehingga masyarakat pengguna layanan merasa senang melihat petugas pelayanan dengan penampilan yang rapi, dan petugas pelayanan mengenakan pakaian sesuai dengan SOP yang berlaku.

b. Tidak deskriminatif

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan mengoperasikan printer sudah bisa dan lihai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada petugas pelayanan sudah mampu dan lihai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan printer.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi terdapat pada kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan printer sudah mahir dan lihai sehingga dalam proses pelayanan petugas pelayanan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat SKCK ataupun SKTLK

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong secara umum cukup baik, Pertama penampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik karena petugas berpenampilan dengan rapi dan sopan. Kedua, Kenyamanan tempat dalam pelayanan masih kurang baik karena ruangan khusus untuk pelayanan belum tersedia dan untuk sarana prasarana masih kurang. Ketiga, kemudahan pelayanan masih kurang baik karena untuk pelayanan tidak disediakan secara online dan belum tersedia contoh pengisian formulir. Keempat, kedisiplinan petugas pelayanan sudah baik karena petugas datang tepat waktu. Kelima, Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah baik karena sudah mengikuti sesuai ketentuan Keenam, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu kurang baik karena petugas tidak bisa mengatasi permasalahan pada saat pencetakan dokumen. Ketujuh, kecepatan dalam pelayanan kurang baik karena pada petugas dalam percetakan dokumen sering terjadi kesalaahn dalam memasukan data pemohon dan mencetak ulang dokumen. Kedelapan, kecermatan atau ketepatan dalam pelayanan kurang baik karena masih terdapat kesalaahn dalam memasukan data pemohon. Kesembilan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang baik karena menunggu tanda tangan Kapolsek terlebih dahulu. Kesepuluh, kejelasan biaya sudah baik karena sudah sesuai dengan PNBP. Kesebelas, keramahan dalam memberikan pelayanan sudah baik karena petugas berbicara dengan sopan dan santun. Keduabelas, tidak deskriminatif atau membedakan golongan sudah baik karena petugas tidak membeda-bedakan masyarakat yang ingin dilayani. Adapun faktor penghambat dari Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong adalah belum tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan SKCK dan SKTLK, ruangan sempit, kurangnya sarana dan prasaranan, untuk pengisian formulir masih manual dan tidak ada contoh untuk pengisian kartu TIK.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong yang mana dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat terbagi menjadi tiga faktor, yaitu: untuk ruangan SPKT khusus pelayanan tidak ada kondisi ruangan sempit, pengisian formulir masih manual karena tidak tersedia secara online, serta kurang teliti petugas dalam hal pengetikan data pemohon. Faktor pendukung terdapat tiga faktor, yaitu: penampilan petugas yang berpakaian dengan rapi, sopan dan bersih dan petugas pelayanan tidak membeda-bedakan golongan.

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kepolisian Sektor Pugaan Resor Tabalong, maka disarankan agar bisa menambah ruangan khusus untuk pelayanan seperti menambahkan anggaran, sarana dan prasaranan ditingkatkan lagi seperti menyediakan meja dan kursi, menyediakan contoh pengisian formulir, menyediakan pelayanan secara online serta lebih

teliti lagi dalam memasukan data pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang *Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)*
Peraturan Kapolri Tahun 2010 Tentang *Tata Cara Penerbitan Surat Catatan Ketengan Kepolisian*.
Surat Keputusan Kapolri No. Pol; SKEP / 816 / IX / 2013 Tentang *Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*.
Daryanto. Dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
Fahera, Karen. 2021. *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e- KTP) Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta*. Universitas Brawijaya Malang.
Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gava Media.
Ibrahim M.A. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Penyusunan, Tim. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (SI)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
Pratama, Wisnu, 2018. “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang*” Universitas Sariwijaya.