

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOT SELUMA

WEGI JUINDARTO, ROSIDIN, REKHO ADRIARDI, DAN TITI DARMI
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

ABSTRACT

This research aims to find out how the quality of service provided by officers at the Seluma Police Station. In this study, a lot of data and facts were taken in the field from informants regarding the successes and complaints felt by the community regarding the quality of officers at the SKCK Seluma Police Station. This research approach uses observational research. The sources and techniques of data collection in this study were adjusted to the focus and objectives of the study. In accordance with the focus of the research, the source of data and data collection techniques is Seluma Police Station. Data analysis in this study was carried out during data collection, and after completion of data collection. Based on the results of direct research and interviews regarding the quality of services provided by SKCK Seluma Police, it can be concluded that during the implementation since 2015 until now it has been quite good. This can be seen from the 5 indicators from Parasuraman, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Polres Kepolisian Resor Seluma. Pada penelitian ini mendapatkan banyak data dan juga fakta yang diambil di lapangan dari informan mengenai keberhasilan dan juga keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kualitas petugas di SKCK Polres Kepolisian Resor Seluma. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian observasional. Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah Polres Seluma. Analisis data pada penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dan dilakukannya wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKCK Polres Seluma dapat disimpulkan bahwa selama penerapan sejak tahun 2015 hingga saat ini sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ke 5 indikator dari Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Wegi Juindarto, Rosidin, Rekho A, Titi D



Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sebagai bagian dari pelayanan publik, pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan administratif. SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dan berfungsi sebagai bukti bahwa pemohon tidak memiliki catatan kriminal atau memiliki rekam jejak tertentu yang tercatat dalam data kepolisian.

Dalam era modern yang menuntut efisiensi dan transparansi, pelayanan publik, termasuk pembuatan SKCK, harus mampu memenuhi harapan masyarakat. Standar pelayanan publik yang baik meliputi aspek kecepatan, ketepatan, serta kenyamanan dalam

proses pengurusan dokumen. Namun, dalam realitasnya, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan ini, seperti prosedur yang panjang, keterbatasan sarana, serta kurangnya pemahaman terkait mekanisme pelayanan yang tersedia (Fatimah & Faddila, 2023).

Polres Seluma sebagai salah satu instansi yang menyediakan layanan pembuatan SKCK memiliki peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya tuntutan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, Polres Seluma harus berupaya untuk mengatasi berbagai kendala yang selama ini dihadapi, termasuk waktu pelayanan yang lambat, kurangnya fasilitas ruang tunggu, serta kurangnya tenaga pelayanan yang tersedia pada saat jam sibuk (Sukma & Utomo, 2020).

Keberhasilan sebuah instansi kepolisian dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat diukur melalui kepuasan pemohon terhadap prosedur yang diterapkan. Kepuasan ini dapat dilihat dari

bagaimana masyarakat menilai sistem pelayanan, baik dari segi kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas yang melayani. Jika pelayanan yang diberikan dinilai lambat dan kurang responsif, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian juga dapat menurun (Adetiawarman et al., 2023).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan, penelitian ini menggunakan lima indikator dari model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator tersebut meliputi tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan menggunakan model ini, dapat dilakukan analisis terhadap sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Seluma dalam pengurusan SKCK (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988).

Aspek tangibles mencakup segala fasilitas fisik yang tersedia di lokasi pelayanan, seperti ruang tunggu, peralatan pelayanan, serta

kenyamanan lingkungan pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana yang baik akan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pemohon dan mengurangi keluhan terkait ketidaknyamanan saat mengurus dokumen (Kristiono, 2019).

Reliability atau keandalan dalam pelayanan mengacu pada sejauh mana petugas kepolisian dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu. Dalam hal ini, pemohon mengharapkan bahwa prosedur pembuatan SKCK dapat dilakukan dengan lancar tanpa hambatan yang tidak perlu, serta tidak mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh faktor internal kepolisian (Nabillah, 2022).

Responsiveness berkaitan dengan kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan pemohon. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah kesigapan petugas dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta membantu pemohon yang mengalami kendala selama proses pengurusan SKCK. Jika petugas menunjukkan respons yang lambat atau tidak ramah, hal ini dapat

menghambat efektivitas pelayanan (Deny, 2021).

Assurance atau jaminan dalam pelayanan berhubungan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan oleh kepolisian. Kepercayaan ini dapat terbentuk melalui profesionalisme petugas, transparansi dalam prosedur, serta kepastian mengenai biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan SKCK. Ketidajelasan dalam informasi pelayanan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan pemohon (Ismail et al., 2020).

Terakhir, aspek empathy atau empati dalam pelayanan merujuk pada sejauh mana petugas kepolisian dapat memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat yang mengajukan permohonan SKCK. Pelayanan yang ramah, perhatian terhadap kebutuhan pemohon, serta sikap yang membantu merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat (Walangitan et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan SKCK oleh Polres Seluma dengan menggunakan lima indikator SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak kepolisian dalam meningkatkan mutu pelayanan mereka, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan SKCK di Polres Seluma. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengamati dan menganalisis bagaimana layanan diberikan, kendala yang dihadapi, serta bagaimana kualitas pelayanan dapat ditingkatkan agar lebih efektif dan

efisien (Sugiyono, 2019).

Tempat dan Waktu Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Resor Seluma, yang berlokasi di Jalan Raya Bengkulu-Manna Km 65, Kelurahan Selebar, Kecamatan Seluma Timur, Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya permintaan masyarakat akan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta adanya keluhan terkait proses pelayanan yang diterima. Penelitian ini berlangsung dalam rentang waktu Juli 2024 hingga Oktober 2024. Jangka waktu ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang komprehensif melalui observasi langsung, wawancara, serta analisis dokumen yang relevan. Pemilihan periode tersebut juga mempertimbangkan siklus pengurusan SKCK yang sering meningkat pada bulan-bulan tertentu, terutama saat penerimaan pegawai negeri, kepolisian, dan TNI.

Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono

(2019), metode deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara lebih mendalam dengan meneliti kondisi yang ada dalam lingkungan yang alami. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKCK, serta memahami kendala yang dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dengan metode ini, analisis tidak hanya dilakukan terhadap angka atau statistik, tetapi juga terhadap makna, proses, dan interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung (Creswell, 2018).

Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional, yang berarti peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di lapangan (Neuman, 2014). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk:

1. Melihat interaksi antara masyarakat dan petugas dalam proses pelayanan SKCK.
2. Mengamati hambatan

administratif atau teknis yang mungkin memengaruhi kualitas pelayanan.

3. Memverifikasi kesesuaian antara prosedur pelayanan yang seharusnya diterapkan dengan praktik yang terjadi di lapangan.

Dengan pendekatan ini, penelitian menjadi lebih akurat karena data tidak hanya berasal dari wawancara subjektif, tetapi juga dari observasi faktual di lokasi penelitian.

Sumber data penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder:

- a. **Data primer** diperoleh langsung dari wawancara dengan informan utama, yaitu:
 - Petugas pelayanan SKCK di Polres Seluma (2 orang)
 - Masyarakat yang mengurus SKCK (8 orang, dipilih berdasarkan variasi usia, pekerjaan, dan kebutuhan pembuatan SKCK)

- Pejabat kepolisian yang mengawasi pelayanan publik (1 orang).

- b. **Data sekunder** diperoleh dari dokumen resmi dan literatur yang relevan, seperti:

- Dokumen peraturan dan prosedur pelayanan SKCK
- Laporan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- Jurnal dan buku yang membahas teori pelayanan publik (Kotler & Keller, 2019; Tjiptono, 2014)

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan SKCK di Polres Seluma dengan menggunakan lima indikator utama dari model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Kondisi ruang pelayanan, fasilitas yang tersedia, dan kenyamanan tempat

- layanan.
2. Reliability (Keandalan): Konsistensi petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat.
 3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan pemohon SKCK.
 4. Assurance (Jaminan): Kualitas keterampilan dan profesionalisme petugas dalam memberikan informasi yang akurat.
 5. Empathy (Empati): Sikap ramah dan perhatian petugas terhadap kebutuhan setiap pemohon

Teknik Pengumpulan Data, dimana Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

- a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi yang lebih terbuka. Beberapa pertanyaan utama meliputi:
 - Bagaimana pengalaman masyarakat dalam mengurus SKCK?
 - Apa kendala yang sering dihadapi

petugas dalam memberikan pelayanan?

- Bagaimana prosedur pembuatan SKCK di Polres Seluma dibandingkan dengan peraturan yang ada?

b. Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap jalannya proses pelayanan SKCK. Aspek yang diamati meliputi:

- Efisiensi waktu layanan (berapa lama proses pembuatan SKCK berjalan).
- Sikap dan interaksi petugas dengan pemohon SKCK.
- Kondisi ruang tunggu dan fasilitas yang tersedia.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip laporan pelayanan SKCK,

foto kondisi ruang pelayanan, serta data statistik jumlah pemohon SKCK per bulan dari tahun 2023 hingga 2024.

Teknik Analisis Data, dalam penelitian ini mengacu pada model analisis Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari:

1. Reduksi Data (Data Reduction)
Data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih, dikelompokkan, dan diringkas untuk mengidentifikasi pola yang relevan dengan penelitian.
2. Penyajian Data (Data Display)
Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan diagram untuk memudahkan analisis lebih lanjut.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing & Verification)
Setelah data dianalisis, penelitian ini akan menarik kesimpulan mengenai

tingkat kualitas pelayanan SKCK di Polres Seluma, serta mengusulkan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (**SKCK**) di Polres Seluma merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang memiliki peran penting bagi masyarakat. SKCK dibutuhkan dalam berbagai keperluan, seperti: melamar pekerjaan, mendaftar sebagai calon pegawai negeri, proses pencalonan pejabat publik, hingga pengurusan izin tinggal bagi warga negara asing. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam proses penerbitan SKCK sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mengakses layanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang optimal, terutama dalam efisiensi waktu,

transparansi prosedur, serta fasilitas pendukung.

Hasil observasi terhadap aspek:

1. **Tangibles (bukti fisik)**

Menunjukkan bahwa ruang pelayanan SKCK di Polres Seluma masih memiliki keterbatasan dalam hal kapasitas dan kenyamanan. Pada jam-jam sibuk, ruang tunggu sering kali dipenuhi oleh pemohon, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil.

Selain itu, minimnya papan informasi mengenai prosedur pembuatan SKCK menyebabkan banyak pemohon kebingungan mengenai langkah-langkah yang harus mereka lakukan. Fasilitas pendukung seperti kursi tunggu, ventilasi udara, serta akses bagi penyandang disabilitas juga masih perlu ditingkatkan, agar pelayanan dapat lebih inklusif dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. **Aspek Fisik, Keandalan (Reliability)**

Pelayanan SKCK juga masih menghadapi beberapa tantangan. Wawancara dengan pemohon mengungkapkan bahwa waktu penyelesaian SKCK tidak selalu konsisten, tergantung pada jumlah pemohon dan kesiapan dokumen yang dibawa. Pada saat jam sibuk atau ketika jumlah pemohon meningkat tajam, waktu pelayanan bisa mencapai **2–3 jam**, sementara pada hari-hari biasa, proses dapat selesai dalam **30–60 menit**. Ketidakpastian ini sering kali menyebabkan pemohon merasa tidak puas, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan membutuhkan SKCK dalam waktu yang cepat.

Salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpastian dalam waktu pelayanan adalah kurangnya

koordinasi antara bagian pelayanan dan bagian identifikasi sidik jari. Beberapa pemohon menyampaikan bahwa mereka harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan karena proses verifikasi sidik jari dan pengecekan latar belakang masih memerlukan waktu yang cukup lama. Selain itu, jumlah petugas pelayanan yang terbatas juga menjadi faktor penghambat dalam percepatan pelayanan SKCK di Polres Seluma.

3. **Daya tanggap (Responsiveness)**

Petugas dalam menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat juga menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Meskipun sebagian besar petugas telah bersikap ramah dan membantu pemohon, masih terdapat beberapa kasus di mana masyarakat merasa bahwa informasi yang diberikan tidak selalu

jelas atau berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya.

Misalnya, ada pemohon yang mengaku harus kembali lagi karena informasi mengenai kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh petugas tidak sesuai dengan yang tercantum dalam peraturan tertulis.

Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kurangnya pelatihan bagi petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan daya tanggap petugas, Polres Seluma dapat menerapkan sistem informasi pelayanan yang lebih komprehensif dan mudah diakses. Penggunaan media sosial, website resmi, serta leaflet atau brosur yang tersedia di ruang pelayanan dapat membantu masyarakat memahami prosedur dengan lebih baik. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala

terhadap kinerja petugas agar responsivitas dalam menangani pemohon dapat lebih ditingkatkan.

4. **Jaminan (Assurance)**

Pelayanan SKCK di Polres Seluma telah menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dalam hal keamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap prosedur yang dijalankan oleh petugas. Mayoritas pemohon menyatakan bahwa mereka percaya bahwa data pribadi mereka dikelola dengan aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun, masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui secara pasti besaran biaya resmi yang harus dibayarkan dalam proses pembuatan SKCK, karena kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi biaya layanan.

Untuk mengatasi permasalahan transparansi

biaya, Polres Seluma perlu memasang informasi tarif resmi dalam bentuk papan pengumuman atau banner digital di ruang pelayanan, agar masyarakat tidak mengalami kebingungan mengenai jumlah biaya yang harus dibayarkan. Selain itu, peningkatan sosialisasi mengenai prosedur dan biaya SKCK melalui platform digital juga dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan transparansi pelayanan.

5. **Aspek Empati (Empathy)**

Dalam pelayanan SKCK juga menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa belum adanya sistem antrean khusus atau fasilitas pendukung bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas menjadi kendala tersendiri dalam pelayanan.

Kelompok rentan ini sering kali harus mengantre dalam waktu yang lama, tanpa adanya prioritas pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Untuk meningkatkan empati dalam pelayanan, Polres Seluma dapat menerapkan jalur antrean prioritas bagi kelompok tertentu, agar mereka dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan nyaman. Selain itu, perlu diberikan pelatihan khusus bagi petugas pelayanan mengenai pentingnya memberikan perhatian lebih kepada kelompok rentan, sehingga pelayanan dapat lebih inklusif dan ramah bagi semua kalangan masyarakat.

Lonjakan jumlah pemohon SKCK pada waktu-waktu tertentu juga menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Polres Seluma. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pemohon meningkat secara drastis pada saat penerimaan pegawai negeri, seleksi kepolisian,

atau pendaftaran TNI. Pada periode ini, antrean menjadi lebih panjang dan waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan hari-hari biasa. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mengelola lonjakan pemohon agar tidak berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah meningkatkan jumlah petugas pelayanan pada periode tertentu serta menerapkan sistem antrean berbasis digital. Dengan adanya sistem ini, pemohon dapat memilih waktu kedatangan mereka secara online, sehingga kepadatan antrean dapat dikurangi dan pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

Evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan juga menjadi langkah penting yang perlu dilakukan. Polres Seluma dapat melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk mengetahui aspek mana yang masih perlu diperbaiki. Dengan adanya umpan balik dari masyarakat, strategi peningkatan pelayanan dapat lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna

layanan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan SKCK di Polres Seluma, diperlukan penerapan teknologi berbasis digital dalam sistem administrasi. Banyak Polres di kota-kota besar telah mengadopsi layanan pendaftaran online, yang memungkinkan pemohon untuk mengunggah dokumen secara daring sebelum datang ke kantor polisi. Sistem ini terbukti dapat mengurangi antrean panjang serta mempercepat proses verifikasi dokumen, sehingga pemohon tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan SKCK mereka. Implementasi layanan digital seperti ini juga dapat membantu dalam memantau jumlah pemohon setiap harinya, sehingga Polres Seluma dapat mengalokasikan tenaga pelayanan dengan lebih optimal dan efisien.

Selain penerapan teknologi, penguatan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan publik juga perlu diperhatikan. Petugas yang melayani pemohon SKCK harus mendapatkan pelatihan yang lebih intensif mengenai keterampilan

komunikasi, manajemen antrean, serta pemahaman prosedur pelayanan yang lebih mendalam. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, diharapkan tidak ada lagi perbedaan informasi yang disampaikan oleh petugas kepada pemohon, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan profesional. Pelatihan ini juga dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam menghadapi berbagai situasi, termasuk menangani pemohon dengan kebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Selain itu, perlu dilakukan peningkatan koordinasi antara berbagai bagian dalam proses penerbitan SKCK. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa keterlambatan sering kali terjadi akibat kurangnya komunikasi antara bagian pelayanan dan bagian identifikasi sidik jari. Beberapa pemohon harus menunggu lebih lama karena dokumen mereka belum diverifikasi oleh bagian terkait, padahal mereka sudah menyelesaikan proses pendaftaran. Untuk mengatasi masalah ini, Polres Seluma dapat menerapkan sistem

manajemen antrean berbasis nomor digital, yang dapat memberikan notifikasi kepada pemohon mengenai tahapan proses yang sedang berlangsung dan estimasi waktu penyelesaian SKCK mereka.

Selain meningkatkan aspek teknis dalam pelayanan, Polres Seluma juga perlu membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi dan keterbukaan dalam sistem pelayanan. Salah satu keluhan yang sering muncul dari pemohon adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai biaya pembuatan SKCK serta prosedur yang harus dilalui. Untuk mengatasi masalah ini, Polres Seluma dapat menyediakan papan pengumuman digital atau informasi biaya dan prosedur di website resmi mereka, sehingga masyarakat tidak perlu ragu atau bertanya langsung kepada petugas. Transparansi dalam biaya dan prosedur juga dapat mencegah praktik pungutan liar, yang sering menjadi kekhawatiran masyarakat dalam pelayanan public.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Polres Seluma telah melakukan

berbagai upaya perbaikan dalam pelayanan SKCK, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Dengan adanya penerapan teknologi dalam pelayanan, peningkatan kapasitas SDM, transparansi biaya, serta perbaikan sistem antrean, diharapkan kualitas pelayanan SKCK di Polres Seluma dapat semakin meningkat. Jika berbagai strategi perbaikan ini diterapkan dengan baik, maka masyarakat akan mendapatkan layanan yang lebih cepat, nyaman, transparan, serta sesuai dengan prinsip pelayanan public.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dan dilakukannya wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKCK Polres Seluma dapat disimpulkan bahwa selama penerapan sejak tahun 2015 hingga saat ini sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ke 5 indikator dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry,

1998.

1. Elemen pertama, yaitu *Tangibles* (Berwujud) dalam pelayanan petugas sudah cukup baik. namun, berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa masih kurangnya fasilitas untuk masyarakat disabilitas atau lanjut usia karena hanya tersedia satu kursi roda.
2. Elemen kedua, yaitu *Reliability* (Kehandalan) sebuah kemampuan yang dimiliki oleh petugas terhadap masalah dalam penerbitan cukup baik. Namun, masih ada petugas yang kurang teliti dalam menerbitkan SKCK seperti salah penulisan.
3. Elemen ketiga, yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) kesiapan petugas dalam melayani pemohon dengan cepat dalam memberikan pelayanan publik. Namun, berdasarkan tanggapan pemohon SKCK bahwa masih ada petugas yang melayani pemohon dengan berbicara kepada pemohon lain.
4. Elemen keempat, yaitu *Assurance* (Jaminan) kepercayaan dan keyakinan terhadap pemohon agar tidak terjadinya kecurigaan antara pemohon ke petugas.
5. Elemen kelima, yaitu,

Empathy (Empati) bentuk rasa kepedulian yang dimiliki seorang petugas kepada pemohon mengenai keluhan yang mereka berikan ataupun dengan kondisi pemohon yang memiliki kekurangan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada SKCK Polres seluma yang membuktikan bahwa masih ada kekurangan dalam penerapan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini menjadi masukan yang akan menjadi bahan untuk evaluasi bagi petugas SKCK Polres Seluma.

1. Petugas lebih teliti lagi dalam menerbitkan SKCK sehingga tidak ada kesalahan yang dilakukan ketika SKCK ini sudah di cetak.
2. Meningkatkan kembali tata ruang SKCK agar terlihat lebih luas dan memberikan tempat tunggu khusus masyarakat disabilitas, lanjut usia dan ibu hamil.

DAFTAR PUSTAKA

- Adetiawarman, A., Samad, A., Daga, R., & Rosyadah, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pada Satuan Intelkam Polres Gowa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1).
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (Jpk)*, 3(2), 105–112.
- Balai, P. P. (2019). *Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi Di*.
- Deny, R. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja Dan Inovasi Terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar*. Stie Nobel Indonesia.
- Gimanto, G., Chasanah, U., & Mathori, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pembuatan Skck (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Online Pada Polres Bantul*. Stie Widya Wiwaha.
- Harisman, A., & Khairul, K. (2023). Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polres Payakumbuh. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 322–332.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, A. T., Chasanah, U., & Mathori, M. (2020). *Analisis Kepuasan Pelayanan Sim Di Satlantas Polres Bantul*. Stie Widya Wiwaha.
- Kristiono, T. (2019). *Penerapan Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Sim Keliling Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Surat Ijin Mengemudi Satlantas Polres Kediri Kota)*. Universitas Airlangga.
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419–427.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar.

- Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44.
- Nabillah, N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelejen Keamanan Pada Masa Pandemi Di Polres Tangerang Selatan*. Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 527–532.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61.
- Simbolon, F. F. B. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo Skripsi*. Universitas Quality Berastagi.
- Suhartatik, S., Muchsin, S., & Widodo, R. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Skck Online (Kasus Pelayanan Skck Online Di Polres Kota Malang). *Respon Publik*, 13(6), 26–30.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarti*, 13(1).
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara. *Jipags (Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies)*, 3(2).
- Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9(2), 134–138