

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOR PULAU TALIABU

Oleh :

Azis Ibrahim Muamar¹, Darwin Abd Radjak²

Corresponding author : Azid Ibrahim Muamar

E-mail : azis_muamar89G@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif Kualitatif yaitu, penelitian berusaha untuk memberikan gambaran realitas sosial yang ada di masyarakat, atau satu keadaan yang sementara berjalan saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dokumentasi, teknik analisa data, penyajian data, dan kesimpulan data.

Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, pemerintah sebagai aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Pulau Taliabu, adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia yaitu petugas atau pegawai. Maka upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di Fungsi Intelkam Di Kepolisian Resor Pulau Taliabu adalah memaksimalkan sarana dan prasarana, meningkatkan sumber daya manusia, pengadaan sosialisasi dan evaluasi.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Pengurusan, SKCK, Polres*

^{1,2} Magister Ilmu Administrasi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia

PENDAHULUAN

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di daerah. Pada dasarnya sistem administrasi kepolisian merupakan sub sistem dari sistem administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kepolisian, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kepolisian sistem administrasi kepolisian guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga perlu menerapkan strategi pelayanan publik terhadap Lembaga Kepolisian tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Pulau Taliabu. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK, sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau 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.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan berkualitas apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan Selain itu guna untuk menjalankan Instruksi Kapolri melalui Program Prioritas Kapolri 16 Transformasi Menuju Polri yang Presisi (prediktif, responsibilitas, transparansi, berkeadilan) yaitu salah satunya adalah Transformasi Pelayanan Publik. Selain itu, Polri akan lebih siap menerima kritik, sehingga dalam melaksanakan tugas dan wewenanganya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi Kepolisian khususnya dalam hal pembuatan SKCK.

Penerapan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Penerbitan SKCK, hendaknya disertai dengan sistem yang lebih update dan diatur didalam Perkap tersebut guna mempermudah pemohon atau masyarakat dan petugas dalam proses penerbitannya, sebenarnya satuan Reskrim sudah memiliki website yang menyimpan secara nasional data tentang tindak pidana yang terjadi beserta data pelaku, barang bukti, tempat kejadian perkara, hingga data korban. Namun disayangkan sistem ini belum terintegrasi dengan satuan fungsi Intelkam yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan SKCK. Diharapkan sistem tersebut dapat dikembangkan sehingga terintegrasi antar fungsi dalam jajaran Kepolisian yang bersangkutan juga terintegrasi dengan lembaga lain misalnya Dukcapil dan Kemenkumham. Hal ini sebagai antisipasi dari ditemukannya mantan narapidana yang mendapatkan SKCK tanpa

catatan seperti contoh kasus yang telah peneliti uraikan sebelumnya. Di dalam ruang layanan SKCK Direktorat Intel Polda Maluku Utara dan masing-masing Satuan Intel Polres sebetulnya sudah tersedia aplikasi terbaru untuk penerbitan SKCK, namun belum diinstall. Satu-satunya yang sudah menginstall aplikasi baru untuk penerbitan SKCK yaitu Polres Sleman, tetapi belum dioperasikan, karena petugasnya belum dilatih.

Oleh karena itu, pelayanan SKCK masih menggunakan cara manual, yaitu dibuat format dengan menggunakan template MS. Word. Di Polresta Yogyakarta sudah menggunakan aplikasi untuk penerbitan SKCK, tetapi aplikasi yang diprogram sendiri. Aplikasi penerbitan SKCK masih belum banyak digunakan oleh anggota di wilayah, dan anggota lebih banyak menggunakan cara manual. Polri diharapkan segera mengoptimalkan perkembangan sistem berbasis aplikasi ataupun website penerbitan SKCK sehingga memudahkan masyarakat dan Instansi Polri itu sendiri. Sistem manual pada prosedur penerbitan SKCK ini sebenarnya dapat merugikan instansi Polri sendiri maupun instansi lain yang mempersyaratkan SKCK. Karena SKCK sebagai surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri masih belum dapat menjalankan fungsinya sebagai Surat Keterangan yang berisi catatan kepolisian atau catatan tindak pidana yang dilakukan oleh seorang individu. masih saja didapati ada kekeliruan data dalam penerbitan SKCK. Hal ini tentu, menimbulkan kebingungan dimasyarakat apakah Polri sebagai pengemban tanggung jawab melaksanakan tugasnya dengan baik dalam menerbitkan SKCK.

Untuk karena itu pentingnya dalam 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 sebagai screening dan bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan. Kepolisian Resor Pulau

Taliabu harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik, sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap atau bagi masyarakat. SKCK merupakan surat keterangan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat, kita ketahui bersama banyak perusahaan-perusahaan yang membutuhkan karyawan sehingga jumlah pemohon yang membutuhkan SKCK, peminat yang cukup besar tiap bulan.

METODE PENELITIAN

Jenis dari penelitian yang digunakan yakni Deskriptif Kualitatif bertujuan menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu (Sevilla dkk,1993:71). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexy. J. Moleong (2006:17), Penelitian kualitatif prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Selanjutnya, untuk teknik analisis data menggunakan model interaktif (Huberman, 2014; Darwin et al, 2025; Bakri et al, 2025). Berikut ini adalah penjelasan tentang komponen-komponen analisis data model interaktif; (a) Pengumpulan Data Pengumpulan data adalah data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, bukan rangkaian kata. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi pada pihak-pihak terkait. (b) Kondensasi Data, dalam reduksi data adalah bagian dari proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan temuan empiris lainnya, (c) Penyajian Data (Tampilan Data) Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram alir, dan sejenisnya. Terkait hal ini, Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif, (d) Kesimpulan, Penarikan, atau Verifikasi.

HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Pengurusan SKCK di Polres Taliabu

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007:4).

Sedangkan dalam pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah 2011: 14) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

- a. Kepentingan umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
- b. Kepastian hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.
- c. Kesamaan hak. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- e. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan. Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas. Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Selanjutnya, pada Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Menurut Rahmayanti, 2010: 89-90).

Berikutnya mengenai kualitas layanan, Menurut Morgan dan Murgatroyd sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat) dikutip (Mukarom, dkk, 2015: 105).

Menurut Lewis dan Booms, (1983) kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2012: 157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dari kedua pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, sehingga apabila pelayanan yang diberikan telah berkualitas tentu saja akan mampu memuaskan masyarakat.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengunjung layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy (dalam Hardiyansyah 2011:48), menjelaskan bahwa suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik, Zeithaml dalam (Mukarom, dkk, 2015:109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparat dalam memberikan pelayanan.

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang akan diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi nilai kepercayaan kepada masyarakat/rakyat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pelayanan mempunyai makna melayani orang yang akan dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional.

Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh

masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat/ rakyat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai dengan tujuan awal proses pelayanan.

Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik yang mampu menjawab semua keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi yang terjadi di kantor Kepolisian. Kepolisian seharusnya mengeluarkan Inovasi Layanan Keliling SKCK guna untuk memangkas sedikit birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK serta memudahkan masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan publik (Public Service) oleh aparat kepolisian merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat kepolisian sebagai abdi masyarakat disamping itu sebagai abdi negara. Pelayanan SKCK keliling yang diselenggarakan oleh aparat kepolisian dimaksudkan untuk melengkapi suatu persyaratan dalam persyaratan administrasi.

Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik yang mampu menjawab semua keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi yang terjadi di kantor Kepolisian Resor Pulau Taliabu yang mengeluarkan inovasi layanan keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (khusus perpanjangan) guna untuk memangkas sedikit birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK. Kemudahan dalam proses pemberian pelayanan ini sangat dibutuhkan agar para pengguna atau pemohon tidak merasa kebingungan dan kesulitan dalam pelayanan. Dalam proses pelayanan SKCK sudah baik, namun ada kendala pada pemohon yang terkadang belum mengetahui syarat-syarat dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Disiplin kerja harus dilaksanakan agar dalam proses pelayanan dapat berjalan

dengan baik dan lancar. Disiplin yang dimaksudkan yakni sikap taat dan patuh petugas kepada tata tertib yang berlaku.

B. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kepolisian

Salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Kewenangan dan tugas pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan SKCK belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik.

Salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di Kepolisian Resor Pulau Taliabu dalam hal ini aparatur pemerintah tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan

Kepolisian sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal ini Surat Keterangan Catatan Kepolisian wajib dimiliki setiap orang sebagai prasyarat untuk melengkapi administrasi yang dibutuhkan pemohon. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi penerima pelayanan.

Pada dasarnya sistem administrasi Kepolisian merupakan sub sistem dari sistem administrasi Negara, yang juga mempunyai peranan penting dalam lini instansi pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi Kepolisian, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi Kepolisian guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan Kepolisian dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan, khususnya Kepolisian Resor Pulau Taliabu untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kepolisian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan SKCK, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi kualitas pelayanan kepolisian ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat kepolisian, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terhadap kualitas dalam pelayanan pembuatan SKCK khususnya Kepolisian Resor Pulau Taliabu.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu system informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan kualitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi dan informasi dan serta komunikasi (TIK) dapat menghasilkan manfaat yang positif bagi kehidupan manusia dan serta memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sesungguhnya memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*).

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan kualitas dan efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang dari dulu hingga saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) atau nama sebelumnya adalah SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik), SKCK merupakan surat keterangan dari Kepolisian yang diterbitkan dan berisi tentang informasi pemohon SKCK, informasi yang dimaksud adalah informasi tentang ada tidaknya kasus kriminalitas atau kejahatan yang dilakukan oleh pemohon. SKCK sendiri biasanya diperlukan untuk melamar pekerjaan, imigrasi, mengadopsi anak, menikah dengan TNI atau POLRI. (Menurut Sinambela, 65: 2006)

C. Hambatan Dalam Pelayanan Pengurusan SKCK di Polres Pulau Taliabu

Dalam pelaksanaan kinerja pelayanan SKCK di Polres Pulau Taliabu, terdapat beberapa hambatan yang sering kali dialami yakni sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan sebuah pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan kemauan, pasti

akan ada hambatan yang ditemukan. Berdasarkan pembahasan diatas, penulis akan mengemukakan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Kepolisian Resor Pulau Taliabu. Adapun hambatan dalam pelayanan ini yakni sebagai berikut. Sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan dituntut untuk maksimal, agar tercapainya tujuan tersebut maka dibutuhkan petugas pelayanan yang memadai. Satuan fungsi Intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu memiliki kendala yakni kuantitas dari sumber daya petugas. Sesuai standar satuan fungsi intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu masih kekurangan petugas pelayanan sidik jari dan SKCK;

2. Ketersediaan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah pelayanan, karena faktor tersebut dapat dilihat dan dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan dilakukan. Sarana dan prasarana yang terdapat di satuan fungsi Intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari belum tersedianya kotak saran, kotak saran berfungsi untuk mendapatkan informasi dari penerima layanan seperti penilaian, keluhan, kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di satuan fungsi Intelkam. Contoh lainnya yakni masih belum tersedianya SDM yang memadai, AC atau pendingin udara dan masih kurangnya ruang tunggu berupa meja kursi yang tersedia. Hal ini perlu diperhatikan lebih lagi oleh penyelenggara pelayanan, agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa nyaman pada saat proses pelayanan dan memberi efek positif terhadap kualitas pelayanan di Kepolisian Resor Pulau Taliabu tersebut;

3. Kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di satuan fungsi intelkam Polres Pulau Taliabu. yang dimaksud dengan kesadaran masyarakat disini yaitu kesadaran

pemenuhan persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti penting kelengkapan berkas persyaratan untuk sebuah kelancaran pengurusan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, pihak penyelenggara yakni satuan fungsi Intelkam harus menjalin hubungan yang baik dan komunikasi yang baik dengan masyarakat, hal ini harus saling didukung satu dengan yang lainnya.

D. Upaya Mengatasi Permasalahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengurusan

Dalam upaya mengatasi beberapa permasalahan SKCK, maka terdapat upaya yang telah dilakukan yakni :

1. Meningkatkan jumlah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud yakni petugas atau petugas yang ada di dalam satuan fungsi Intelkam. Selain kuantitas satuan fungsi Intelkam juga berupaya meningkatkan kualitas para petugas layanan. Dalam meningkatkan kualitas dan profesional petugas SKCK dan Sidik Jari, Kepolisian Resor Pulau Taliabu berupaya meningkatkan kualitas dengan cara mengikutsertakan petugas untuk mengikuti pendidikan pelatihan, maupun kejuruan dibidang Reskrim (Sidik Jari) dan Intel (SKCK). Dengan upaya tersebut maka akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pelayanan dan pelayanan akan menjadi lebih baik lagi;
2. Pengadaan sarana dan prasarana, Sarana dan prasarana yang terdapat di Kepolisian Resor Pulau Taliabu, baik sarana pendukung ataupun prasarana yang menjadi pelengkap pelayanan masih ada kekurangan. Kepolisian Resor Pulau Taliabu berupaya terus menerus melakukan pembenahan dan penyediaan sarana prasarana tersebut agar pelayanan yang disediakan berkualitas dan memenuhi harapan para pemohon layanan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Pulau Taliabu yakni menyediakan dan melengkapi sarana prasarana yang belum

optimal di satuan fungsi Intelkam tersebut. Adapun upaya-upaya yang dilakukan yakni :

- a. Melakukan pendataan sarana prasarana di Kepolisian Resor Pulau Taliabu dan melakukan pengajuan kebutuhan.
 - b. Setelah inventarisasi maka akan dilanjutkan dengan penataan, penataan sarana prasarana dilakukan agar pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Pulau Taliabu lebih efektif, efisien dan berkualitas.
 - c. Selanjutnya maka akan diajukan usulan untuk pengadaan sarana prasarana yang kurang agar tidak mengganggu kinerja dari satuan fungsi Intelkam dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian.
3. Pelaksanaan sosialisasi. Upaya yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Pulau Taliabu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yakni pelaksanaan sosialisasi yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Dengan upaya tersebut maka masyarakat sebagai pemohon layanan akan mengetahui bagaimana prosedur ataupun alur pelayanan serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Sosialisasi kepada masyarakat dapat menjadi sarana bagi satuan fungsi Intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu dalam menjalin hubungan yang lebih baik lagi dengan masyarakat, karena apabila hubungan sudah terjalin maka akan memunculkan rasa puasa dan terpenuhinya harapan masyarakat sebagai pemohon layanan.
 4. Evaluasi. Satuan fungsi Intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu setiap bulannya mengadakan agenda evaluasi kinerja. Upaya tersebut dilakukan dengan cara pemimpin melakukan penilaian, pengawasan dan mengamati apakah pelayanan yang telah berjalan sudah sesuai dengan prosedur. Dengan dilakukan evaluasi dalam kinerja dan pelayanan maka akan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Pengurusan SKCK di Kepolisian Resor Pulau Taliabu yaitu, Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik pembuatan SKCK di satuan fungsi Intelkam Kepolisian Resor Pulau Taliabu adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia atau petugas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator. Bahwa kualitas pelayanan Kepolisian Resor Pulau Taliabu dilihat dari aspek tangible (bukti fisik) sudah lebih baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti mempunyai infrastruktur bangunan Polres tersendiri, ruangan ruangan masing-masing satuan fungsi juga sudah tersedia.
2. *Rebility* (kehandalan) belum prima, masih ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap petugas dan melakukan inovasi tetap saja masih ada petugas yang belum memahami betul proses pelayanannya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) masih kurang karena responya lambat, dan kecermatanya kurang, maka dari itu menyebabkan proses antrian pelayanan SKCK di Kepolisian Resor Pulau Taliabu semakin panjang dan masyarakat bolak balik untuk mendapatkan kepastian pelayanan yang cepat.
4. *Emapty* (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani yang berkunjung melakukan permohonan data kepengurusan SKCK, namun ada yang harus diperbaiki untuk kedepan seperti penambahan fasilitas, penambahan SDM, baik itu petugas sidik jari maupun petugas SKCK, sehingga proses pelayanan Kepolisian Resor Pulau Taliabu terhadap masyarakat berjalan dengan baik cepat dan transparansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir., 2015 Studi Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik, Penerbit CV. Dharma Persada Dharmasraya.
- Ade, Gunawan. (2003). Analisis Consumer Decision Model Untuk Pengukuran Efektivitas Periklanan, Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis" Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Aditya, dan Tjiptono. (2012). pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produkterhadap keputusan pembelian. Jakarta.
- Ali, Sambas Muhidin dan Abdurrahman Maman. 2009. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Ardana, Komang. 2009. Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta: Graha Ilmu. Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Gibson,lvancevich dan Donnelly,1996, Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses, Terjemahan Nunuk Adriani Edisi 8, Penerbit Binarupa Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno, 1983. Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional, Jakarta : Gunung Agung.
- _____. 1990. Ilmu Administrasi dan Managenen.Jakarta: PT. Gunung Agung
- _____. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung.
- Harbani, Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik., Bandung: Alfabta.
- Huberman, A. (2014). Qualitative data analysis a methods sourcebook.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herbert G Hicks, 1972. Organisasi Teori dan Tingkah Laku,. Terjemahan: G. Kanasapoe'e'a, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- La Suhu, Bakri. 2023. Kebijakan Publik. Penerbit.EUREKA MEDIA AKSARA. Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20

- RW 10 Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.
- Lewis and Booms, 1983. "The Marketing Aspect of Service Quality" in *Emerging Perspectives on Service Marketing*.
- LA SUHU, Bakri, et al. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPPD Kabupaten Halmahera Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2023, 2.2: 110-123.
- Mahmudi, 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta, UPP AMP YKPN Moleong,
- LA SUHU, Bakri, et al. The Application of Information Technology in Licensing Services Through the Online Single Submission Application at the One Door Integrated Investment and Licensing Office. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*, 2025, 878-885.
- L. J. (2006). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- LA SUHUA, Bakri, et al. The Performance of the Regional Disaster Management Agency of North Maluku Province in Disaster Logistics Distribution Services in Central Halmahera Regency.
- Mukarom dkk, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- RADJAK, Darwin Abd; TJAN, Abdul Halid Hi Ibrahim; LA SUHU, Bakri. Challenges of Local Government in Formation of New Autonomous Regions. *REFORMASI*, 2025, 15.1: 191-201.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P.2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Satibi, Iwan. 2012. Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik. Bandung: Unpas Press.
- Sevilla, G Consuelo dkk. (1993). Pengantar metode Penelitian. Jakarta: UIPRESS.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B, Bandung : Alfabeta.
- Steers, 1985, Organizational Behavior, Seventh Edition, Mc-Graw-Hill, New York
- T. Hani Handoko, 1984. Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi, Edisi Pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Tayibnafis, Farida Yusuf, Evaluasi Progam, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- Tjiptono fandy. Dan Diana Anastasia, 2001, Total Quality Management, Edisi Revisi.
- Winardi, 2003. Pengantar Ilmu Manajemen. Bandung: Alumni.
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia dan perubahannya.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2020 tentang Sistem Manajemen dan Standar Keberhasilan Pembinaan Sumber Daya Manusia Polri.

Keputusan MENPAN RI. Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN RI. Nomor:
KEP/25.M.PAN/2/2004. Tentang Indeks
Kepuasan Masyarakat.