

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES BOGOR

Nadia Putri Nuraini¹, Beddy Iriawan Maksudi², Irma Purnamasari³

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, nadiaputrinuraini@gmail.com

²Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor,

³Ilmu Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, Irma.purnamasari@unida.ac.id

ABSTRACT

Based on the customer's point of view, quality means fulfilling customer needs to make customers happy in terms of service. The demands of the community to get quality services continue to increase. Police Registration Certificate (SKCK) is a letter issued by the police explaining that the applicant has never had a legal error as a condition of applying for work. There are still complaints from the applicant and aspects that need to be improved in the manufacturing service at the Bogor Police Intelligence Unit. This study aims to describe the quality of service making SKCK at Bogor police station, describe the factors that affect the quality of the service and describe the efforts made to improve the factors of service quality. The method used is descriptive quantitative. The results showed that the service quality of participants making SKCK at Bogor Police Station was classified as 'good' (3.90). Among the factors that affect service quality, reliability / responsiveness / responsiveness, and assurance / assurance already have good quality, while two other factors Tangible / physical evidence and empathy / empathy still need to be improved and still get complaints from applicant. Efforts that can be made include providing officers to assist applicants who fill out online registration forms, especially for parents, applicant data that has been inputted into the system should facilitate applicants who wish to extend the SKCK, and training should be held to train the attitudes of officers in serving applicants.

Key words: Service Quality; SKCK Applicants.

ABSTRAK

Berdasarkan sudut pandang pelanggan kualitas bermakna pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk bisa membahagiakan pelanggan dalam hal pelayanan. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja. Masih terdapat keluhan pemohon dan aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan pembuatan SKCK di Satuan Intelkam Polres Bogor. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polres Bogor, mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk memperbaiki faktor-faktor kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan peserta pembuatan SKCK di Polres Bogor sudah tergolong 'baik' (3,90). Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Realibity/keandalan, responsiviness/daya tanggap, dan assurance/jaminan sudah mempunyai kualitas yang baik, sementara dua faktor lainnya Tangible/bukti fisik dan Empaty/empati masih perlu ditingkatkan dan masih mendapat keluhan-keluhan dari pemohon. Upaya yang bisa dilakukan diantaranya perlu disediakan petugas untuk mendampingi pemohon yang mengisi formulir daftar online terutama bagi orang tua, data pemohon yang sudah diinput ke sistem sebaiknya memudahkan pemohon yang ingin memperpanjang SKCK, dan perlu diadakannya pelatihan untuk melatih sikap para petugas dalam melayani pemohon.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pemohon SKCK.

PENDAHULUAN

Terdapat berbagai definisi mengenai kualitas, contoh yang sering ditemui antara lain kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan. Berdasarkan sudut pandang pelanggan kualitas bermakna pemenuhan kebutuhan akan pelayanan. Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas semakin meningkat. Tuntutan sejalan dengan tumbuhnya kesadaran akan hak masyarakat untuk diberi suatu layanan yang baik dan merupakan kewajiban pemerintah daerah (Aang Kurniawan:2008)

Terdapat pula berbagai tantangan dalam aspek pelayanan umum atau publik terhadap masyarakat. Tantangan tersebut diantaranya menciptakan pelayanan yang efisien, tidak membedakan status masyarakat yang dilayani, serta kondisi pelayanan yang adil dan demokratis. Standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.” Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai surat yang dikeluarkan oleh kepolisian untuk menerangkan pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum. Biasanya surat ini digunakan sebagai syarat melamar kerja. Adapun mekanisme pembuatan SKCK, sebagai berikut:



Rata-rata sebanyak 1.420 pemohon SKCK di Polres Bogor tercatat dalam satu tahun terakhir. Populasi tersebut dirincikan sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Pemohon SKCK Tahun 2018
1	Januari	827
2	Februari	1.127
3	Maret	1.386
4	April	1.786
5	Mei	935
6	Juni	647
7	Juli	3.001
8	Agustus	1.137
9	September	2.967
10	Oktober	1.888
11	November	483
12	Desember	855
	Jumlah	17,039
	Rata-Rata	1.419

Sumber : Polres Bogor 2018

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan teori Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

Metode merupakan suatu cara yang ditempuh untuk mencapai sasaran atau tujuan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2016:2) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut : “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Populasi dan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini seluruh pemohon pembuatan SKCK di Polres Bogor sebanyak 100. Sedangkan untuk mengetahui berapa banyak sampel yang di teliti menggunakan rumus *slovin* (Sugiyono:2012) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:
 N= Besarnya jumlah populasi
 n = Besarnya jumlah sampel
 e= Presisi (0,1)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*), dilakukan secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data. Beberapa teknikya sebagai berikut:
 - a. Wawancara dengan pegawai Kantor Samsat Kota Bogor.
 - b. Observasi atau mengumpulkan dengan cara langsung dan meninjau lapangan terhadap catatan dan dokumen.
 - c. Kuesioner, membuat daftar pertanyaan atau pernyataan berisi alternative jawaban bersifat tertutup.
2. Studi Kepustakaan (*Libary Research*), yaitu langkah untuk memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan. Alat-alat analisis dalam studi kepustakaan yaitu:
 - a. Analisis komparasi, yaitu membandingkan objek penelitian dengan konsep pembanding yang menghasilkan dua kemungkinan; simpulan menyatakan bahwa konsep yang diteliti sama dengan konsep pembandingnya atau simpulan yang diteliti menyatakan ketidaksamaan.

- b. Analisis historis, yaitu analisis kejadian dimasa yang lalu. Rentan kejadian tersebut sangat penting untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Skala instrument digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan menggunakan skala Likert. Jawaban item dari skala ini memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, berupa:

1. Sangat Baik
2. Baik
3. Cukup Baik
4. Tidak Baik
5. Sangat Tidak Baik

Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan adalah tabulasi berupa tabel frekuensi. Data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenisnya, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data hasil wawancara dan angket.
2. Data Sekunder, yaitu data Polres Bogor.

Teknik analisa data yang digunakan adalah *Weight Mean Score* (WMS). Teknik ini berupa uraian penggambaran yang menjelaskan jawaban responden. Adapun rumus WMS adalah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

M=Angka Penafsiran
 f = Frekuensi
 x = Pembobotan (skala nilai)
 n = Jumlah Sampel

Penelitian dilakukan di Polres Bogor, Cibinong, Bogor, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Sebanyak 100 responden diwawancarai dan merupakan pemohon SKCK di Polres Bogor. Berdasarkan jenis kelamin. Tersaji dalam tabel berikut:

No	Jenis Kelamin	Responden
1	Laki-Laki	68

2	Perempuan	32
Jumlah		100

Sementara berdasarkan pendidikan reponden sebagai berikut:

No	Pendidikan	Responden
1	SD	0
2	SMP	0
3	SMA/SMK/STM	40
4	D3	14
5	S1	43
6	S2	3
Jumlah		100

Beberapa keperluan responden mengurus SKCK di Pores Bogor adalah sebagai berikut :

No	Keperluan	Responden
1	Melamar Pekerjaan	43
2	Melanjutkan Sekolah	19
3	Perpanjang Kontrak Kerja	3
4	Pindah Domisili	1
5	Persyaratan CPNS	34
Jumlah		100

B. HASIL DAN ANALISIS DATA

Hasil penelitian dilihat dari dimensi-dimensi menurut Zeithmal, Parasurama, dan Berry dalam Dwiyanto (2014: 145) sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Rekapitulasi indikator pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	4,60	Sangat Baik
2	2	3,47	Baik
3	3	3,03	Cukup Baik
4	4	3,47	Baik
5	5	2,93	Cukup Baik

Jumlah	2,80	Cukup Baik
--------	------	------------

Berdasarkan dimensi *Tangible* (bukti fisik) pelayanan sudah dilakukan dengan baik, dengan angka penafsiran 3,57. Aspek tersebut meliputi kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan para pegawai, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu,tempat parkir serta kerapian penampilan pegawai yang ada di Polres Bogor.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan) Rekapitulasi indikator pada Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	4,20	Baik
2	2	4,33	Sangat Baik
3	3	4,45	Sangat Baik
Jumlah		4,32	Sangat Baik

Dilihat dari dimensi *Reliability* (Keandalan) pelayanan termasuk sudah sangat baik, dengan rata-rata angka penilaian 4,32. Dimensi ini meliputi kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Polres Bogor.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Rekapitulasi indikator pada Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	4,12	Baik
2	2	3,86	Baik
3	3	3,89	Baik
4	4	4,00	Baik
Jumlah		3,96	Baik

Sumber : Hasil penelitian yang diolah

Secara keseluruhan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan termasuk baik dilihat dari rata-rata nilai 3,96. Aspek tersebut meliputi respon petugas dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan bagi pemohon SKCK serta kecepatan, dalam pemrosesan dalam pembuatan SKCK di Polres Bogor.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Rekapitulasi indikator pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	4,21	Sangat Baik
2	2	4,22	Sangat Baik
Jumlah		4,21	Sangat Baik

Dimensi *Assurance* (Jaminan) pelayanan sudah menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata nilai 4,21. Aspeknya meliputi jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati) Rekapitulasi indikator pada Dimensi *Empathy* (Empati)

No	Item pernyataan	M	Kriteria penilaian
1	1	3,92	Baik
2	2	3,93	Baik
3	3	3,86	Baik
4	4	3,83	Baik
Jumlah		3,88	Baik

Dimensi *emphaty* (empati) pelayanan menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata nilai 3,88. Meliputi mendahulukan kepentingan pemohon SKCK, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak membeda-bedakan, dan melayani serta menghargai setiap pemohon SKCK.

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Variabel	Hasil Penelitian	Kriteria penilaian
Kualitas Pelayanan	3,90	Baik

Rata-rata indikator adalah 3,90. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Polres Bogor dalam melayani pemohon yang akan membuat SKCK dapat sudah baik. Meski demikian, masih ada kekurangan. Dimensi bukti fisik dan empaty, merupakan dimensi yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanannya. Hal ini agar tercipta kenyamanan para pemohon yang akan membuat atau memperpanjang SKCK di Polres Bogor.

C. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

1. Faktor pada dimensi bukti fisik/*tangible*.

Masih perlu beberapa perbaikan dari faktor pada dimensi fisik/ *tangible* dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan SKCK di Polres Bogor. Kurangnya kualitas pada sarana dan prasarana merupakan faktor yang utama, seperti kualitas sarana masih perlu ditingkatkan adalah akses untuk sistem pendaftaran *online*. Beberapa pemohon mengeluhkan gangguan pada *server web*, serta ketidakpahaman dalam mengisi form *online* terutama orang tua, Dimensi fisik lainnya yang masih kurang baik yaitu sarana tempat parkir yang banyak dikeluhkan karena jaraknya yang jauh serta kondisinya yang kurang tertata.

2. *Reliability*

Faktor dimensi *reliability* atau keandalan petugas dalam

penyelenggaraan pelayanan pembuatan SKCK di Polres Bogor sudah baik. Petugas cermat dalam melayani, serta petugas/aparatur sudah mampu menggunakan alat bantu. Pemohon jarang mengeluhkan mengenai aspek atau dimensi ini.

3. *Responsiveness*

Faktor dimensi *responsiveness* juga sudah baik. Petugas responsif terhadap keluhan-keluhan pemohon. Pelayanan juga dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Meski demikian perlu penambahan petugas untuk menghindari hambatan saat pemohon pelayanan SKCK meningkat di waktu tertentu.

4. *Assurance*

Faktor dimensi Assurance/ jaminan sudah sangat baik. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah diatur dalam PP RI No. 60 tahun 2016, yaitu sebesar Rp. 30.000,- dan dicantumkan di tempat proses pelayanan sehingga terdapat transparansi pemohon dan petugas.

5. *Empathy*

Faktor pada dimensi *emphaty* pun sudah baik. Meski begitu ada beberapa yang harus ditingkatkan. Sikap sopan santun petugas terhadap pemohon merupakan hal yang sering dikeluhkan, seperti mengenai keramahan petugas. Sementara untuk sikap diskriminatif tidak ada keluhan, begitu pula dengan mendahulukan kepentingan pemohon dengan sesuai antrian.

D. UPAYA DALAM MENGATASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

Beberapa upaya untuk mengatasi faktor kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polres Bogor diantaranya :

1. Dimensi bukti fisik/*tangible*, perlu disediakan petugas untuk mendampingi pemohon yang mengisi formulir daftar *online* terutama bagi orang tua. Data pemohon yang sudah diinput ke sistem sebaiknya memudahkan pemohon yang ingin memperpanjang SKCK, sehingga tidak perlu mengisi formulir *online* lagi.
2. Dimensi *Empaty* perlu ada pelatihan untuk para petugas agar petugas dapat meningkatkan kemampuan pelayanan. Hal ini agar tercipta pelayanan yang lebih professional. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap pandangan pemohon SKCK dan bisa menimbulkan banyak persepsi dari pemohon SKCK.

E. IMPLIKASI

Implikasi teoritis

Sistem pelayanan sangat penting diterapkan pada sebuah instansi maupun organisasi. Pemerintahan harus bisa memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini karena masyarakat yang akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang di sediakan. Terutama instansi pemerintah yang sudah menerapkan standar mutu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, dalam hal ini pembuatan SKCK.

Implikasi praktis

Adapun implikasi praktis penelitian Analisis Kualitas Pelayanan bagi peserta dalam pembuatan Surat Catatan Kepolisian di Polres Bogor, yakni : jika pelayanan dilaksanakan dengan baik, maka akan berpengaruh baik pula terhadap kualitas pelayanan pemohon

SKCK. Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Bogor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan peserta pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Polres Bogor sudah tergolong baik di liat dari angka penilaian 3,90. Angka penilaian tersebut menunjukan penafsiran yang artinya "Baik".
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya, *Tangible/* bukti fisik, *Realibity/* keandalan, *Responsiveness/* daya tanggap, *assurance/jaminan*, dan *Empaty/empati*. Diantaranya tiga faktor tersebut yaitu, *Realibity/keandalan*, *responsiviness/* daya tanggap, dan *assurance/* jaminan sudah di bilang mempunyai kualitas yang baik, dua faktor lainnya *Tangible/bukti* fisik dan *Empaty/empati* masih perlu di tingkatkan lagi dan masih mendapat keluhan-keluhan dari pemohon .
3. Upaya yang bisa di lakukan untuk menangani faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya, pada dimensi *Tangibles/bukti* fisik perlu disediakan petugas untuk mendampingi pemohon yang mengisi formulir daftar online terutama bagi orang tua. Data pemohon yang sudah diinput ke sistem sebaiknya memudahkan pemohon yang ingin memperpanjang SKCK, sehingga tidak perlu mengulang mengisi formulir oneline. Dimensi *Empaty/Empati* yaitu perlu diadakan nya pelatihan untuk para petugas, karena dengan adanya pelatihan kepada petugas dapat meningkatkan kemampuan petugas pada saat proses pelayanan, agar

terciptanya pelayanan yang professional. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SKCK sangat berpengaruh terhadap pandangan pemohon SKCK pada pelayanan yang di berikan. Sikap petugas yang masih kurang senyuman bisa menimbulkan banyak persepsi dari pemohon SKCK.

SARAN

Perlu dilakukan penelitian sejenis menggunakan metode lain seperti menggunakan metode assosiatif. Peggunaan metode ini diharapkan dapat menghasilkan data penelitian yang lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Aang. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Satuan Intelkam Polres Jember. Jember: Fisip Universitas Jember.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Parasuraman, A. Zethaml, V.A. and Berry, L.L. 1998. Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 pp. 12-40.
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner. 1996. *Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York.
- Undang-Undang No. 25 Tahun tentang Pelayanan Publik 2009.

PP RI No. 60 Tahun 2016 Tentang
Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan
Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada
Kepolisian Negara Republik Indonesia.