

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KERINCI

RIZKY RAMADHANI SYAHRIL, S.AP<sup>1</sup>  
BUKHARI MUALIM, S.Sos., M.Si<sup>2</sup>, ARDIANTO ARSAN, S.Sos., M.Si<sup>3</sup>

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

email

[bukharimualim@gmail.com](mailto:bukharimualim@gmail.com)

[ardiantoarsan@gmail.com](mailto:ardiantoarsan@gmail.com)

[rizkyramadhanisyahril@gmail.com](mailto:rizkyramadhanisyahril@gmail.com)

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine how the quality of public services in making Police Notes at the Intelligence and Security Unit of the Police Resor Kerinci. This study uses a qualitative approach with qualitative descriptive research. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The number of informants in the study was 6 people, who were determined by purposive sampling technique. Data analysis used qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and data verification. The results showed that the quality of service in making Police Notes at the Police Intelligence Unit in the Resor Kerinci was good but not optimal, this can be seen from the facilities and infrastructure, attention and responses from employees, employee discipline, and insufficient quantity of employees.*

*Keywords: service quality, employee ability, SKCK*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelijen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Resor Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Resor Kerinci sudah baik namun belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana, perhatian dan tanggapan dari pegawai, kedisiplinan pegawai, serta kuantitas pegawai belum mencukupi.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kemampuan pegawai, SKCK

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, pelayanan public ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standart pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik dan juga kualitas sumber daya manusia maupun aspek penunjang pelayanan yang belum memadai. Hal tersebut diketahui dari keluhan langsung maupun keluhan tidak langsung dari masyarakat sebagai pemohon layanan, misalkan melalui media sosial, media cetak maupun media elektronik. Beberapa keluhan tersebut diantaranya yaitu instansi pelayanan publik yang tidak memberikan kepastian waktu, prosedur yang berbelit-belit, pungli, sikap petugas yang kurang responsif

terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun prosedur dan persyaratan pelayanan yang tidak transparan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di institusi yang terkait.

Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik yang terjadi interaksi fisik dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya, Pelayanan pada dasarnya adalah amanah yang tertera pada Undang-Undang No. 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 publik.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau sebelumnya lebih dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang terdapat catatan kejahatan yang dilakukan seseorang. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Sebelumnya SKKB hanya di terbitkan untuk masyarakat yang tidak atau belum pernah melakukan tindakan kejahatan pidana. Namun, setelah di ubah menjadi SKCK kini surat tersebut dapat diberikan kepada mantan pidana atau pun masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan. Jangka berlaku surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) ialah 3-6 bulan. Fungsi dari surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi berkas melamar pekerjaan, sebagai syarat melanjutkan kontrak pekerjaan, melanjutkan sekolah, dan lain sebagainya. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dan tugas Unit Intelijen Keamanan (Intelkam).

Kepolisian Resor Kerinci sebagai bagian dari Kepolisian RI, juga melaksanakan pembuatan SKCK khususnya pada Unit Intelijen Dan Keamanan (Intelkam). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, menyatakan bahwa dalam sehari pengajuan pembuatan SKCK bisa mencapai 20 -30 orang, bahkan pada hari-hari tertentu pengajuan bisa mencapai sampai 40 orang, jadi dalam sebulan bisa menghabiskan kurang lebih 800 paket blanko SKCK. Namun biasanya sedikit banyaknya pengaju SKCK ini tergantung bulan-bulan tertentu, biasanya terdapat kenaikan pengajuan SKCK pada musim kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, penerimaan CPNS dan pembukaan lowongan kerja, pada bulan -bulan biasa pengaju SKCK cenderung lebih sedikit. Dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut, dalam pembuatan SKCK di unit Intelkam Kepolisian Resor Kerinci masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di beberapa waktu tertentu, selain itu juga keterbatasan ruang tunggu dan belum optimalnya sarana prasarana, terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu, pegawai administrasi yang mengelola pembuatan SKCK hanya berjumlah satu sampai dua orang saja dengan perbandingan jumlah permohonan perharinya yang bisa mencapai 40 permohonan yang masuk. Dan terdapat keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan SKCK yang memerlukan waktu selama satu hari mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk mendapatkan SKCK yang diperlukan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian yang ada di Kepolisian Resor Kerinci dan

memilih judul yaitu “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Plres Kerinci.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomenafenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Tipe penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data. Dan teknik analisis data kualitatif mengikuti pendapat Miles dan Huberman (Sugiyono,2010:246), yaitu reduksi data, penyajian data dilakukan dengan menggunakan bentuk teks naratif, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dilakukan pemaparan serta interpretasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Polres Kerinci saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

### 1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Polres Kerinci namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi Tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Polres Kerinci dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

#### a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Polres Kerinci pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasat Intelkam Polres Kerinci Bapak Iptu Wiji yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 November 2020 yang mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Anggiana sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 10 November 2020 juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Polres Kerinci sudah rapi dan tidak berantakan.” Selanjutnya, Ibu Pengtu Titin selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kepolisian.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Tempat pelayanan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Anggiana yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 November 2020 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena tidak adanya ruangan khusus ibu menyusui dan tempat arena bermain anak, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas”

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Polres Kerinci sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Pak Syahril pada tanggal 10 November 2020, mengatakan bahwa “Polres Kerinci sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. Ibu Rahma selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 November 2020 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Mbak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.” Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Polres Kerinci.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan

begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ita sebagai salah satu pengguna layanan pembuatan SKCK Polres Kerinci mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan mbak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”. Selanjutnya Mas Deki menambahkan “pegawai di sini disiplin Mbak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai pelayanan pembuatan SKCK dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Iptu Wiji selaku Kasat Intelkam bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”.

## 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Polres Kerinci dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Pengasih sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Anggiana selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Bapak Iptu Wiji selaku Kasat Intelkam, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada alur dan prosedur yang sudah ditentukan, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Polres Kerinci sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Dasar Hukum pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) itu sendiri adalah

1. Undang – undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.



2. Undang – Undang Nomor 50 tahun 2010 tentang Jenis dan Tariff Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. PP No 60 tahun 2008 tanggal 28 Agustus 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).
4. Keputusan Kapolri No. Pol : KEP / 448 / IX / 2007 tanggal 17 September 2007 tentang pedoman produk Intelijen di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
5. Keputusan Kapolri No. Pol : KEP / 53 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Baintelkam.

6. Surat Keputusan Kapolri No. Pol : SKEP / 816 / IX / 2003, TANGGAL 17 September 2003 tentang Naskah Sementara Juklap Penerbitan SKCK.

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Polres Kerinci.

### 3) Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Selain dari kemampuan, keahlian para petugas juga menentukan kualitas pelayanan, disaat sedang ramai keahlian petugas sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan. Dengan kemampuan dan keahlian petugas proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat disaat mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan printer. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 2 petugas pelayanan SKCK dan keduanya sudah memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Aiptu Bobby selaku petugas pelayanan, yakni : “Dalam mengoperasikan alat bantu saya kira petugas sudah ahli menggunakan komputer dan printer untuk pelayanan SKCK, namun jika ada kendala seperti kerusakan kami belum bisa memperbaiki sendiri dan memanggil teknisi untuk memperbaiki kerusakan”.

### 3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatan daya tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pengguna atau pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh unit Intelkam. Pengukuran kualitas pelayanan dimensi daya tanggap dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

#### 1) Merespon Setiap Pengguna Atau Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Para pengguna layanan atau pemohon layanan akan merasa sangat dihargai jika para petugas pelayanan memberikan respon yang baik. Merespon pemohon layanan dengan baik dapat meningkatkan dan memberi dampak positif untuk kualitas pelayanan di unit Intelkam Polres Kerinci. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masih terdapat petugas yang belum merespon dengan baik pemohon yang memerlukan pelayanan. Seperti yang di katakan oleh Bapak Deki selaku masyarakat pemohon layanan, yakni : “Untuk respon petugas saya rasa masih kurang, masih ada petugas yang cuek saja”. Selanjutnya ibu Ratna selaku pemohon layanan menambahkan : “petugas yang ada sudah merespon dengan baik pelayanan yang saya perlukan”.

Dalam hasil observasi yang dilakukan memang petugas pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci sudah bekerja dengan baik dan merespon dengan baik pemohon yang

memerlukan pelayanan, namun masih terdapat petugas pelayanan yang hanya duduk santai ketika masyarakat memerlukan pelayanan .

#### 2) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pelayanan yang dilakukan oleh unit Intelkam Polres Kerinci diharapkan dapat bisa lebih cepat, apalagi jika terdapat antrian. Jika pelayanan dilakukan dengan cepat, maka pengguna atau pemohon akan merasa senang dan menciptakan efek positif terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Deki selaku pemohon layanan: “kecepatan pelayanan menurut saya kurang mba, karena surat keterangan catatan kepolisian yang saya perlukan hari ini baru bisa jadi besok tidak bisa langsung hari ini”. Selanjutnya menurut Ibu Ita bahwa : “kecepatan standar mba, besok baru jadi. Tapi pas lagi antrian pelayanan nya agak lama soalnya petugas cuma ada satu”.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit intelkam Polisi Kerinci memerlukan waktu 1 (satu hari) dan terdapat 6 petugas . Pemberian layanan dengan cepat merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagai bentuk respon baik yang diberikan oleh petugas agar para pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan.

#### 3) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Selain kecepatan pelayanan,

Ketepatan juga penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan agar menciptakan rasa senang dan puas. Ketepatan yakni keselarasan atau kesesuaian pelayanan sehingga kebutuhan atau keperluan yang didapatkan dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diperlukan serta menciptakan rasa puas kepada pelayanan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Aiptu Bobby selaku petugas layanan: “kami menyediakan pelayanan pembuatan SKCK dan produk yang kami hasilkan SKCK, jadi sudah tepat pelayanannya.” Selanjutnya menurut Ibu Ratna selaku pemohon layanan : “walaupun kami harus mengisi beberapa pertanyaan dulu, namun hasil akhirnya saya mendapatkan apa yang saya perlu”. Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai yang diperlukan oleh para pemohon layanan.

#### 4) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Selain kecepatan dan ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan juga unsur penting dalam dimensi respon baik ini. Karena dengan kecermatan petugas maka dapat menghindari kesalahan yang tidak diinginkan, jika petugas tidak cermat maka akan menambah pekerjaan baru dan membuat kerugian bagi pengguna atau pemohon layanan.

Menurut bapak Aiptu Bobby selaku petugas pelayanan yakni : “selama saya bertugas belum pernah ada pengaduan kesalahan ketik ataupun cetak mba, karena memang kami selalu berhati-hati dalam hal ini karena tidak ingin pemohon mengalami kerugian”. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cermat karena apabila ada kesalahan maka akan mengakibatkan kerugian bagi pemohon layanan. Dari hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa belum ada keluhan kesalahan data dari petugas.

#### 5) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Ketepatan yang dimaksud tidak hanya produk yang dihasilkan namun juga ketepatan waktu penyelesaian yang telah dijanjikan oleh penyedia layanan. unit Intelkam Polres Kerinci sudah baik dalam ketepatan waktu dan sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Rahma selaku pemohon layanan, bahwa : “Meskipun memerlukan waktu 1 (satu) hari, tapi tepat waktu pas saya datang SKCK saya sudah jadi”. Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Ari selaku petugas pelayanan: “untuk proses pembuatan SKCK di Polres Kerinci selesai dalam waktu 1 hari setelah pengajuan permohonan”.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan telah dilakukan dengan baik.

#### **4. Dimensi Jaminan (Assurance)**

Dimensi Assurance ini berkaitan dengan kemampuan petugas, kesopanan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, keamanan terjaga, bebas dari resiko, bahaya dan keraguan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

##### **1) Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan**

Petugas pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci memberikan jaminan ketepatan waktu pembuatan produk yang ditawarkan. Pembuatan SKCK memerlukan waktu 1 (satu) hari, jika pengguna atau pemohon mengajukan permohonan hari ini, maka SKCK selesai atau bisa diambil dihari berikutnya atau besok. Petugas memberikan kwitansi pembayaran sebagai alat bukti pengambilan SKCK besok hari. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rahma selaku pemohon layanan, bahwa : “Meskipun memerlukan waktu 1 (satu) hari, tapi tepat waktu pas saya datang SKCK saya sudah jadi” Dari pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat jaminan kepastian tepat waktu dan petugas telah melakukannya dengan baik. Dan dari hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan kepastian tepat waktu.

##### **2) Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan**

Jaminan biaya dalam pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah baik karena sudah diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dengan adanya peraturan tersebut memberikan jaminan kepastian biaya dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Aiptu Bobby selaku petugas pelayanan, bahwa : “Untuk biaya pembuatan SKCK sudah diatur peraturan pemerintah, dan kami pasang juga di depan agar pemohon dapat mengetahui besaran biaya yang di keluarkan untuk pembuatan SKCK”.

Dari hasil observasi peneliti, bahwa setiap pemohon SKCK yang telah melengkapi persyaratan, mengisi blangko pertanyaan dan membayar maka diberi kwitansi sebagai bukti yang sah dan dapat digunakan waktu pengambilan SKCK. Adanya jaminan biaya berbentuk peraturan dan kwitansi resmi, maka dapat disimpulkan bahwa unit Intelkam sudah memberikan jaminan kepastian biaya kepada para pemohon layanan.

##### **3) Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan**

Pihak penyelenggara pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci menjamin legalitas produk yang di hasilkan berupa cap stempel dan tandan tangan sah dari kepala unit Intelkam. Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Ari sebagai petugas pelayanan bahwa : “ketika pemohon mengurus pelayanan maka kami menjamin legalitas produk yang kami keluarkan”.

#### **5. Dimensi Empati (Empathy)**

Dimensi empati ini berhubungan dengan kepedulian dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan. Keramahan petugas dan komunikasi petugas yang baik akan menjadi faktor membangun kepercayaan, kepuasan, kenyamanan dan pendukung penilaian yang baik kepada petugas pelayanan. Untuk mengukur dimesi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam Polres Kerinci dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

##### **a) Mendahulukan Kepentingan Pemohon**



Tujuan utama dalam melakukan sebuah pelayanan yakni kepuasan para pengguna atau pemohon layanan. Segala sesuatu yang diperlukan pengguna layanan harus dijadikan prioritas utama dan disediakan oleh unit Intelkam Polres Kerinci. Berdasarkan hasil penelitian unit Intelkam belum memenuhi kepentingan pemohon layanan dengan maksimal. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahril selaku pemohon layanan, bahwa : “menurut saya kurang ya mba, soalnya sebelum jam 12 petugas loket pelayanan sudah tidak ada dan ada papan tulisan sedang istirahat”.

Mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan merupakan prioritas yang harus diutamakan, karena jika ada yang tidak sesuai maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang kurang baik untuk petugas pelayanan yang ada di unit tersebut. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa belum maksimal pelayanan dalam indikator mendahulukan kepentingan pemohon. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa petugas meninggalkan ruangan sebelum jam istirahat di tiba.

#### b) Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah

Bersikap ramah artinya berbudi bahasa dan baik sikapnya. Sikap ini sangat diperlukan oleh para petugas pelayanan, karena dengan bersikap ramah dapat memberikan nilai lebih bagi pelayanan dan begitu pula sebaliknya. Namun ketika melakukan observasi, masih ada petugas yang kurang ramah kepada pengguna layanan atau terkesan cuek. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Syahril selaku pemohon layanan, bahwa : “sudah cukup ramah mba, tapi tadi ada petugas yang cuek dan tidak senyum ramah”.

Sikap ramah yang diberikan petugas akan menjadi nilai tambah bagi petugas pelayanan. maka dari itu, diharuskan kepada setiap petugas memberikan pelayanan yang ramah kepada para pengguna atau pemohon layanan. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat petugas yang kurang ramah terhadap para pemohon. hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah.

#### c) Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun

Selain sikap ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam memberikan pelayanan, dengan sikap tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa dihargai, dihormati dan memberi kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan unit Intelkam sudah melayani dengan sopan santun. Menurut ibu Ita selaku pemohon layanan bahwa : “petugas pelayanan sudah melayani dengan sopan santun”. Sikap sopan dan santun masih harus ditingkatkan, hal tersebut untuk mencitakan rasa dihargai dan dihormati. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas dalam melayani pemohon dengan sikap sopan santun sudah baik.

#### d) Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif Atau Membeda-Bedakan

Sistem pelayanan di unit Intelkam Polres Kerinci belum menggunakan sistem nomer kepada setiap pengguna layanan, namun para pengguna atau pemohon layanan bisa tertib untuk antri di loket. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Aiptu Bobby selaku petugas layanan: “petugas disini tidak membeda-bedakan ras, suku, agama ataupun golongan mba, semua dilayani dengan sama”. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas unit intelkam tidak membeda-bedakan setiap pemohon yang datang dan dilayani dengan adil. Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan indikator tersebut dengan baik yakni dengan melayani tanpa diskriminatif.

#### e) Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan

Sikap menghargai setiap pengguna sama pentingnya dengan menyediakan semua keperluan para pengguna layanan. Sikap ini dapat dilakukan engan menyapa para pengguna layanan, memberikan senyuman, menanyakan keperluan dan menjelaskan jika ada yang merasa kebingungan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sikap petugas di Unit Intelkam

sudah menghargai setiap pengguna layanan. Hal ini di utarakan oleh Ibu Rahma selaku pemohon layanan bahwa : “petugas menghargai saya, pertanyaan saya dijelaskan dengan baik dan juga tidak diabaikan”. Begitu juga dengan Ibu Ita selaku pemohon layanan bahwa : “menurut saya petugas sudah melayani dengan baik dan menghargai saya, petugas juga selalu senyum menyapa terlebih dahulu”. Sikap menghargai harus ditumbuhkan disetiap petugas pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tujuan dari layanan tersebut bisa tercapai. Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan unit intelkam telah melayani dan menghargai para pemohon atau pelanggan layanan.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukakan ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (skck) di Satuan Intelkam Polres Kerinci, peneliti berusaha untuk mengungkapkan lalu mendeskripsikannya. Hasil dari penelitian tersebut yakni data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi. 1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Polres Kerinci Penilaian kualitas pelayanan disini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Parasuraman, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) yakni, bukti fisik (tangibel), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Hasil dan analisa kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan diatas diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut: 1) Dimensi Bukti Fisik (Tangibel) Perubahan dan perbaikan dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat perlu dilakukan oleh unit Intelkam untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pada penelitian dimensi tangibel ini terdapat indikator-indikator pengukur kualitas pelayanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci telah melaksanakan dimensi Tangibel dan indikator nya. Indikator yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan tersebut yaitu kenyamanan tempat pelayanan. kenyamanan tempat sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan yang terdapat di unit Intelkam Polres Kerinci namun pada pelaksanaannya masih belum optimal, dengan masih belum memadai ruang tunggu pelayanan, belum memiliki pendingin udara atau AC, keterbatasan jumlah kursi yang tersedia mengakibatkan pemohon harus berdiri disaat kursi yang tersedia sudah penuh, selanjutnya belum terdapat kotak saran yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di unit Intelkam Polres Kerinci. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni kenyamanan tempat pelayanan. Penyedia pelayanan diharapkan dapat lebih memperhatikan lagi kenyamanan tempat para pengguna layana atau pemohon. Apabila tempat yang disediakan sudah baik, maka para pengguna atau pemohon layanan pun akan merasa nyaman dan puas dan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan dan begitupun pula sebaliknya.

Selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan di unit Intelkam Polres Kerinci telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator, namun terkendala dengan masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian membuat proses pelayanan menjadi berbelit-belit karena pemohon harus melengkapi lagi persyaratan yang belum lengkap. Kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan akan mempermudah dalam proses pelayanan. unit Intelkam Polres Kerinci sebagai penyelenggara pembuatan surat

keterangan catatan kepolisian dituntut menjalin hubungan yang baik kepada masyarakat sebagai pemohon agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Selanjutnya adalah kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci sudah sesuai dengan indikator. Namun pada pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat petugas pelayanan yang terlambat datang sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan. Kedisiplinan menjadi modal awal yang harus dimiliki oleh para petugas pelayanan agar menunjukkan kinerja, perilaku, sikap, dan pola kehidupan yang lebih baik. Kedisiplinan di perlukan agar para pengguna atau pemohon layanan dapat merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh para petugas layanan.

### 2) Dimensi Kehandala (Reliability)

Dimensi kehandalan yakni kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan dengan terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten. Kehandalan petugas layanan sangat membantu masyarakat dalam memenuhi keperluannya dengan mudah dan lebih cepat.

Para petugas layanan dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, penguasaan, kemandirian dan profesional yang tinggi sehingga hasil pelayanan memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan yang baik, dan tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi reliability ini terdapat beberapa indikator yakni kecermatan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam sudah berjalan sesuai dengan dimensi Reliability beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan sudah baik dengan terpenuhinya harapan dari masyarakat. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan Unit Intelkam Polres Kerinci sudah menerapkan dan memiliki standar pelayanan dan standard operating procedure (SOP) yang jelas dalam proses pelayanan.

kemudian kecermatan petugas dalam melayani pemohon sudah baik, hal tersebut terbukti dengan belum adanya keluhan dari masyarakat akan kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, baik kesalahan penulisan data ataupun yang lainnya. hal ini dikarenakan apabila petugas melakukan kesalahan maka akan merugikan para pemohon karena harus mengurus nya kembali. Selanjutnya, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dari 2 orang petugas pelayanan pembuatan SKCK kedua petugas sudah ahli dalam mengoperasikan komputer maupun printer untuk melayani masyarakat sebagai pemohon layanan.

Hal ini bagus untuk petugas pelayanan maupun pengguna pelayanan. Petugas pelayanan dapat memberikan efek positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Intelkam. Peningkatan kualitas petugas pelayanan harus selalu dilakukan agar menumbuhkan rasa puas para pengguna layanan.

### 3) Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat daya tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pengguna atau pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh unit Intelkam.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci telah melaksanakan dimensi Responsiveness dan indikator nya. Indikator yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni merespon setiap pengguna atau pemohon yang mengajukan pelayanan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan waktu dalam melayani pemohon atau pengguna layanan. Namun

pada pelaksanaannya masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat tersebut, yakni kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas pelayanan telah berusaha agar kecepatan pelayanan maksimal, namun terkendala dengan adanya kekurangan sumber daya petugas mengakibatkan kurang cepatnya pelayanan yang dilakukan, idealnya unit Intelkam memiliki 15 petugas namun hanya terdapat 6 petugas yakni 1 kepala unit, 2 Panit dan 3 Sub unit. Hal ini biasa terjadi jika ada keramaian dalam permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Pemberian layanan dengan cepat merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagai bentuk respon baik yang diberikan oleh petugas agar para pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan.

Selain itu, respon petugas kepada setiap pemohon dalam mendapatkan pelayanan unit Intelkam Polres Kerinci sudah sesuai dengan indikator dan bekerja dengan baik. Namun pada pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat petugas pelayanan yang hanya duduk santai ketika ada masyarakat memerlukan pelayanan. Jika petugas merespon dan tanggap akan setiap keperluan layanan pemohon maka akan menciptakan rasa puas dan senang dan penilaian yang baik bagi pelayanan yang terdapat di unit Intelkam Polres Kerinci.

#### 4) Dimensi Jaminan (Assurance)

Untuk menciptakan rasa puas kepada pengguna layanan dalam menerima layanan, penyedia layanan dituntut untuk memberikan jaminan dan kepastian atas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa yakin akan pelayanan yang diberi sesuai dengan ketetapan yang telah ada. Untuk mengukur kualitas pelayanan dimensi Jaminan ini, terdapat beberapa indikator yakni petugas memeberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, dan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dalam hal ini, Unit Intelkam Polres Kerinci sudah menerapkan indikator dari dimensi Assurance. Indikator yang terdapat di dimensi ini telah memenuhi harapan para pemohon layanan sehingga menciptakan rasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

Jaminan ketepatan waktu, unit Intelkam Polres Kerinci sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan waktu pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian selama 1 (satu) hari, apabila hari ini pemohon mengajukan permohonan maka pemohon dapat mengambil SKCK besok hari. Dalam penerapannya unit intelkam sudah menerapkan indikator ini dengan baik meskipun pada saat sedang ramai bisa lebih dari satu hari. Jaminan biaya, unit Intelkam Polres Kerinci sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Jamianan biaya pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah di atur dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yakni sebesar Rp.30.000-,. Dalam pelaksanaannya unit intelkam sudah menjalankan dengan baik, pemohon layanan yang telah melakukan pembayaran diberi keitasi sebagai bukti pembayaran sah.

Jaminan atas pelayanan yang di berikan oleh petugas Unit Intelkam dapat ditentukan oleh kinerja pelayanan sehingga dipercaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional yang akan berdampak kepada kepuasan pelayanan. Selain itu komitmen juga menentukan jaminan pelayanan, kesungguhan dan keseriusan petugas dalam melayani pengguna atau pemohon dengan tujuan memberikan kepuasan pelayanan. Jaminan lainnya yakni kepribadian baik petugas pelayanan.

#### 5) Dimensi Empati (Empathy)

Empati dalam sebuah pelayanan yakni sebuah keseriusan, perhatian, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak lain dalam pelayanan yang diberikan sehingga menjadikan keselarasan. Pihak pemberi layanan harus memahami keperluan pengguna layanan atau

pemohon layanan dan begitu juga sebaliknya, pihak yang dilayani pun harus mengerti bahwa petugas juga memiliki keterbatasan dalam melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dapat menggunakan beberapa indikator yakni mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan. Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci telah melaksanakan dimensi Empathy dan indikatornya. Indikator sudah sesuai dan berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat selaku pemohon layanan. Namun pada pelaksanaannya terdapat indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat indikator tersebut adalah petugas mendahulukan kepentingan pemohon layanan. Unit Intelkam Polres Kerinci dalam melayani pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah cukup baik dalam indikator mendahulukan kepentingan pemohon layanan, namun pada pelaksanaannya masih ada petugas yang tidak konsisten dalam menentukan jam istirahat. Jam istirahat yang tertera dalam jadwal pelayanan yakni jam 12.00-13.00 WITA namun terkadang ada petugas yang menutup loket pelayanan sebelum jam istirahat tiba. Selain masalah tersebut juga dalam hasil observasi peneliti menemukan bahwa terdapat pegawai yang terlambat membuka loket pelayanan yang seharusnya jam 08.00 Wita namun terlambat sampai 1 jam yakni 09.00 Wita baru buka.

Mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan merupakan prioritas yang harus diutamakan, karena jika ada yang tidak sesuai maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang kurang baik untuk petugas pelayanan yang ada di unit tersebut. Selanjutnya, Unit Intelkam Polres Kerinci dalam melayani pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah cukup baik dalam indikator sikap ramah petugas saat melayani pemohon layanan. Namun dari hasil wawancara masih terdapat petugas yang terkesan cuek dan belum memberikan senyuman ramah kepada pemohon layanan.

Mendahulukan kepentingan pengguna dan sikap ramah kepada pengguna merupakan faktor kesuksesan dalam pemberian layanan. Salah satu contohnya dengan memberi waktu luang untuk pemohon agar pengguna layanan merasa dihargai, memberi sapaan atau senyuman sehingga pengguna layanan merasa dirinya telah diperhatikan sehingga menimbulkan dampak positif dan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

#### IV. KESIMPULAN

a. Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci dinilai dari lima dimensi, yakni tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy. dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pembuatan SKCK di Unit Intelkam Polres Kerinci masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa dimensi indikator yang belum memenuhi harapan dari masyarakat. Dimensi tersebut yakni Dimensi bukti fisik (Tangibel), Dimensi daya tanggap (Responsiveness), Dimensi Empati (Empathy).

b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia atau pegawai, dan kurangnya kesadaran masyarakat.

c. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polres Kerinci adalah memaksimalkan sarana dan prasarana, meningkatkan sumber daya manusia, pengadaan sosialisasi dan evaluasi.



## V. UCAPAN TERIMAKASIH

1. Kepada Bapak Kapolres Kerinci AKBP Agung Wahyu Nugroho, S.I.K., M.H.
2. Kepada Bapak Kasat Intelkam Iptu Wiji Nur Eko Wahyu, S.H.
3. Kepada Para Petugas Pelayanan SKCK di Bagian Intelkam
4. Kepada Para Dosen yang telah memberikan saran dan berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini.
5. Kepada Keluarga yang telah memberikan bantuan dan semangat .

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Sinambela, Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar
- LijanPoltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik.. Jakarta: PT. BumiAksara. Sinambela, LijanPoltak. Dkk. 2011 Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta. PT. Bumi Aksara Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Alfabeta
- Maju Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III . Jakarta : SelembaEmpat
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta Ratminto, dan
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- Intan Dwi Andyaningrum S, (2016) dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.”
- Kurniawan, AANG (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Satuan Intelkam Polres Jember