
Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Kepolisian Resor (POLRES) Situbondo

Oleh :

Drs. Senain, M.Si, Widiyani Suskiwati.

ABSTRACT

Keberadaan Kantor SKCK Polres Situbondo sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan dan perpanjangan SKCK, tuntutan masyarakat terhadap petugas di Polres Situbondo agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Kantor SKCK Polres Situbondo guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai,

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan apa yang diinginkan atau diharapkan.

Penentuan responden dalam penelitian akan menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2015:96) *sampling insidental* “ teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Hal lain dalam deskripsi lokasi penelitian juga membantu dalam menjelaskan mengenai kedudukan, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi yang ada di Kantor SKCK Polres Situbondo, dan data-data pendukung lainnya.

Kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo yang memiliki angka positif yaitu di indikator *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) dimensi kualitas pelayanan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo yang paling rendah adalah *Assurance* (jaminan).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The existence of the Situbondo Police SKCK Office is really needed by the community to support the smoothness of making and extending the SKCK, community demands for officers at the Situbondo Police Station in order to improve their services are a must for the Situbondo Police SKCK Office in order to realize good service quality, so what are the wishes and expectations service users will be achieved.

Service quality is a presentation of a product or service according to the applicable size where the product is held and the delivery is at least the same as what is desired or expected.

Determination of respondents in the study will use incidental sampling technique. According to Sugiyono (2015: 96) incidental sampling is a sampling technique based on chance, that is, anyone who coincidentally or incidentally meets a researcher can be used as a sample, if it is deemed that the person who happened to be met is suitable as a data source.

Another thing in the description of the research location also helps in explaining the position, main tasks and functions, vision and mission at the Situbondo Police SKCK Office, and other supporting data.

The service quality of making and extending SKCK at the SKCK Situbondo Police Office which has a positive number is the Tangible (physical evidence), Responsiveness (responsiveness) and Empathy (empathy) dimensions of service quality. low is Assurance (guarantee).

Keywords: Service Quality

PENDAHULUAN

Peranan unit pelayanan penerbitan atau perpanjangan SKCK adalah membantu masyarakat yang hendak membuat perpanjangan surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK), sesuai dengan prosedur yang ada. Dimana masyarakat diharuskan mengikuti beberapa rangkaian tes yang diadakan oleh pihak kepolisian apabila mereka lolos dalam pelaksanaan tes tersebut, mereka bisa mendapatkan SKCK sesuai dengan kebutuhannya namun apabila mereka tidak lolos dalam pelaksanaan tes, para pemohon diharuskan untuk mengulang.

Harus diakui bahwa kondisi pengurusan penerbitan atau perpanjangan SKCK saat ini secara umum sesuai dengan tarif yang ditentukan. Demikian fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan SKCK Polres Situbondo, dari masyarakat sekarang ini bahwa biaya penerbitan SKCK yang menurut ketentuan yaitu Rp. 30.000.

Kantor Unit SKCK penulis ingin meneliti salah satu dari Kualitas Pelayanan Publik tersebut, yaitu tentang layanan pada pelaksanaan penerbitan atau perpanjangan SKCK. Pentingnya penerbitan atau perpanjangan SKCK sangatlah penting bagi pemohon guna pengurusan catatan seseorang sebagai bukti penting bahwa orang yang bersangkutan berperilaku baik atau tidak pernah melakukan tindak kriminal atau kejahatan berdasarkan data kepolisian.

Keberadaan Unit SKCK Polres Situbondo sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk pengurusan kelakuan baik, tuntutan masyarakat terhadap Unit SKCK Polres Situbondo agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Polres Situbondo guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Penulis ingin meneliti salah satu dari Kualitas Pelayanan Publik tersebut, yaitu tentang layanan pada pelaksanaan pembuatan dan perpanjangan SKCK.

Keberadaan Ruang SKCK Polres Situbondo sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk pengurusan catatan seseorang sebagai bukti perilaku dan tuntutan masyarakat terhadap SKCK Polres Situbondo agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi pengguna SKCK di Kabupaten Situbondo guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai. Berdasarkan gambaran latar belakang masalah diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “ **Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Kepolisian Resor (POLRES) Situbondo**”

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sugiyono (2016:11) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih bebas tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan anatara variable satu dengan variabel yang lain. Sedangkan data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2016:35) adalah metode Survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang

alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SKCK Polres Situbondo yang terletak di jalan PB Sudirman No 30 Kecamatan Kota Kabupaten Situbondo Jawa Timur No. 68362.

Sampel

Sampel yang akan diteliti selama (20) Dua Puluhhari dalam waktu masa kerja, Sampel yang akan diteliti selama (20) Dua puluh hari dalam waktu masa kerja,

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang penulis lakukan sebagai berikut: *Interview* (wawancara), *Kuesioner* (angket), *Observasi* (pengamatan)

Dalam suatu penelitian, data merupakan suatu hal yang sangat penting karena akan mempermudah kita untuk menganalisa suatu masalah. Data yang di butuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data melalui kuisoner,

Metode Analisis Data

untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Parasuraman, dan Berry (2011:176) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut:

$ServQual = \text{Total skor persepsi} - \text{Total skor harapan}$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

1. Data jawaban “Expected” harapan responden terhadap kualitas pelayanan Perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polres Situbondo.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dalam variabel tersebut ditetapkan 27 butir pernyataan. Karena penelitian ini menggunakan metode *servqual* maka responden menjawab dua kali, yaitu antara harapan “*expected*” dan kenyataan “*perceived*”. Setiap pernyataannya diberikan 5 alternatif jawaban, yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5.

2. Data jawaban “Perceived” kenyataan responden terhadap kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dalam variabel tersebut ditetapkan 27 butir pernyataan. Karena penelitian ini menggunakan metode *servqual* maka responden menjawab dua kali, yaitu antara harapan “*expected*” dan kenyataan “*perceived*”. Setiap pernyataannya diberikan 5 alternatif jawaban, yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5.

Penyajian Uji Kuesioner

Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kevalidan pernyataan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment (pearson correlation)*.

Pelaksanaan Uji Validitas akan dilakukan pada data yang terdiri dari 54 pernyataan dan dikelompokkan menjadi 2 kriteria. Pengelompokan pernyataan terdiri dari Variabel *Expected* atau Harapandan *Perceived* atau Kenyataanyang akan ditunjukkan dengan distribusi item pengukuran.

Tabel Validitas Instrumen Penelitian Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo Kabupaten Situbondo

Dimensi	Item	table	Koefisien Korelasi		Sig		Ket
			Kenyataan	Harapan	Kenyataan	Harapan	
Bukti Fisik	Item 1	0,2050	3,64	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 2	0,2050	3,674	3,587	0,000	0,000	Valid
	Item 3	0,2050	3,64	3,663	0,000	0,000	Valid
	Item 4	0,2050	3,64	3,58	0,000	0,000	Valid
	Item 5	0,2050	3,64	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item6	0,2050	3,67	3,58	0,000	0,000	Valid
Reabilitas	Item 1	0,2050	3,663	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 2	0,2050	3,64	3,663	0,000	0,000	Valid
	Item 3	0,2050	3,66	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 4	0,2050	3,64	3,663	0,000	0,000	Valid
	Item 5	0,2050	3,59	3,64	0,000	0,000	Valid
Daya Tanggap	Item 1	0,2050	3,587	3,58	0,000	0,000	Valid
	Item 2	0,2050	3,674	3,663	0,000	0,000	Valid
	Item 3	0,2050	3,64	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 4	0,2050	3,64	3,674	0,000	0,000	Valid
	Item5	0,2050	3,587	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 6	0,2050	3,66	3,64	0,000	0,000	Valid
Jaminan	Item 1	0,2050	3,586	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 2	0,2050	3,64	3,674	0,000	0,000	Valid
	Item 3	0,2050	3,587	3,663	0,000	0,000	Valid
	Item 4	0,2050	3,64	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 5	0,2050	3,663	3,58	0,000	0,000	Valid
	Item 6	0,2050	3,64	3,663	0,000	0,000	Valid
Empati	Item 1	0,2050	3,663	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 2	0,2050	3,64	3,674	0,000	0,000	Valid
	Item 3	0,2050	3,587	3,64	0,000	0,000	Valid
	Item 4	0,2050	3,663	3,64	0,000	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah Juli 2021

Uji validitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah valid, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum nilai validitas semua variabel menunjukkan angka di atas nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 0,2050. Apabila nilai koefisien korelasi $< 0,2050$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan sebaliknya apabila nilai koefisien korelasi $> 0,2050$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

uji reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu item dikatakan reliabel jika *r Cronbach's Alpha* positif dan lebih besar (>) dari 0,600. Sebaliknya jika nilai *r Cronbach's Alpha* negatif atau positif, dan atau lebih kecil (<) dari 0,600 maka item tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel Reliabilitas Instrumen Penelitian Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Polres Situbondo

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>		N of Item	Reliabilitas
	Kenyataan	Harapan		
Bukti Fisik	0,812	0,812	5	Reliabel
Reabilitas	0,812	0,816	5	Reliabel
Daya Tanggap	0,804	0,804	3	Reliabel
Jaminan	0,810	0,804	4	Reliabel
Empati	0,826	0,829	5	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah Juli 2021

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan adalah reliabel, sebagaimana yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* yang secara umum nilai reliabilitas semua variabel bergerak dari 0,600 sampai dengan 0,1000. Karena koefisien reliabilitas kesemuanya lebih dari 0,600 yang apabila dikonferensikan ke dalam kriteria koefisien reliabilitas pada bab sebelumnya maka koefisien tersebut menggambarkan reliabilitas yang tinggi.

Analisis Kualitas Pelayanan

Hasil Persepsi Dan Harapan Pada Indikator Bukti Fisik

Selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator bukti fisik memiliki total selisih skor 0,207, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor Positif berarti kualitas pelayanan dinyatakan baik. Skor yang memiliki total skor Positif terbanyak yaitu pada item kelima sebesar 0 yakni Kantor SKCK Polres Situbondo menggunakan aplikasi online SKCK. Kemudian disusul item nomor satu dengan nilai selisih total skor 0 tersedianya sarana pendukung untuk pengguna jasa pembuatan dan perpanjangan SKCK di ruang kantor SKCK Polres Situbondo. Selanjutnya skor bersamaan pada item nomor dua dan enam senilai 0,087 yakni Kerapian ditunjukkan dalam penampilan petugas Kantor SKCK Polres Situbondo dan kenyamanan fasilitas ruangan pengurusan pembuatan dan perpanjangan SKCK tertata bersih di Kantor SKCK Polres Situbondo yang terakhir adalah item nomor empat dengan nilai selisih skor 0,054. dan yang terakhir adalah item nomor tiga dengan nilai -0,02 selisih skor. Dari keenam penjabaran item dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres

Situbondo bernilai positif pada indikator bukti fisik, artinya kualitas pelayanannya baik dan Kantor SKCK Polres Situbondo menggunakan aplikasi online pembuatan dan perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo.

Hasil Persepsi Dan Harapan Pada Indikator Reabilitas

selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator reabilitas memiliki total selisish skor -0,05, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor negatif berarti kualitas pelayanan dinyatakan tidak baik. Skor yang memiliki selisih terbanyak yaitu pada item kesatu dan ketiga sebesar 0,002 yakni Penanganan masalah pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK cepat di terima pengguna jasa. Kemudian mengenai kemampuan petugas memiliki sifat kompeten terhadap pengguna jasa yang ada di kantor SKCK Polres Situbondo. Disusul item nomor dua dengan nilai selisih total skor -0,02 mengenai pemeriksaan berkas. Selanjutnya selisish skor pada item nomor empat senilai -0,02 item nomor lima senilai -0,05. Dari kelima item dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo bernilai negatif pada indikator realibilitas, artinya kualitas pelayanannya tidak baik.

Tabel Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo Kabupaten Situbondo

Indikator	Persepsi	Harapan	Total skor persepsi -total skor harapan	Kualitas Pelayanan
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	21,91	21,71	0,2	Baik
<i>Realibility</i> (reabilitas)	18,2	18,3	-0,1	Tidak Baik
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	21,8	21,8	0	Baik
<i>Assurance</i> (jaminan)	21,76	21,92	-0,16	Tidak Baik
<i>Empathy</i> (empati)	14,55	14,49	0,06	Baik
Jumlah	98,22	98,22	0	Baik

Sumber : Data Primer diolah Juli 2021

Tabel Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo Kabupaten Situbondo dari yang terbaik dan tidak terbaik yaitu :

Indikator	Persepsi	Harapan	Total skor persepsi -total skor harapan	Kualitas Pelayanan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	21,8	21,8	0	Baik
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	21,91	21,71	0,2	Baik
<i>Empathy</i> (empati)	14,55	14,49	0,06	Baik
<i>Realibility</i> (reabilitas)	18,2	18,3	-0,1	Tidak Baik
<i>Assurance</i> (jaminan)	21,76	21,92	-0,16	Tidak Baik
Jumlah	98,22	98,22	0	Baik

Sumber : Data Primer diolah Juli 2021

Maka dapat diketahui bahwa selisih total skor persepsi dikurangi total skor harapan yaitu 98,22 – 98,22 dan memperoleh hasil 0. Dimensi kualitas pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo Kabupaten Situbondo yang memiliki angka positif yaitu di indicator Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo Kabupaten Situbondo dari yang terbaik dan tidak terbaik yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Skor 0 (baik), *Tangible* (bukti fisik) dengan Skor 0,2 (baik), *Empathy* (empati) Skor 0,06 (baik), dan tidak baik yaitu *Realibility* (reabilitas) Skor -0,1 (tidak baik), *Assurance* (jaminan) Skor -0,16 (tidak baik).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK di kantor SKCK Polres Situbondo, dapat dijelaskan bahwa setelah melalui penghitungan skor kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan dan penghitungan dengan skor *ServQual* didapatkan skor total kualitas pelayanan perpanjangan SIM C di Kantor Satpas Polres Situbondo memiliki skor 0 atau angka baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa tingkat kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan yang baik. Maka dapat diketahui bahwa selisih total skor persepsi dikurangi total skor harapan yaitu 98,22 – 98,22 dan memperoleh hasil 0. Dimensi kualitas pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo

Kabupaten Situbondo yang memiliki angka positif yaitu di indikator *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) dimensi kualitas pelayanan kualitas pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo yang paling rendah adalah *Assurance* (jaminan). Dari kategorisasi jika hasil total skor persepsi dikurangi total skor harapan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan kualitas pelayanan Pembuatan dan Perpanjangan SKCK di Kantor SKCK Polres Situbondo memiliki kualitas Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Aditya, Tjiptono. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan. 2011:23
- Fandy Tjiptono. (2018). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. [http://www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf).(diakses tanggal 30 Desember 2001 jam 14.20).
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, (2015:33).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 2010:42 *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37

www.Polri.go.id

SuratEdaran MenteriPendayagunaan AparaturNegarapada tanggal 07 Juli 2005 Nomor:SE/10/M.PAN.07/2005 Tentang Prioritas Peningkatan PelayananPublik.

Undang-undang Pemerintah Daerah Tahun 2009 No.22 yang direvisi dengan undang-undangNo.32 Tahun 2014 Tentang pelayanan

KepMenPan No.63 tahun2003 tentang PedomanUmum Penyeleng garaan
Pelayanan Umum.