

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)  
di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan  
Polrestabes Surabaya

**Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)  
di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan  
Polrestabes Surabaya**

**Dimas Arganata**

12040674062 (S-1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) [dimasarganata\\_062@yahoo.com](mailto:dimasarganata_062@yahoo.com)

**Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.**

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) [vita.unesa@yahoo.com](mailto:vita.unesa@yahoo.com)

**Abstrak**

Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, tidak rumit dan tidak berbelit-belit. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Polrestabes Surabaya. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan oleh Polrestabes Surabaya dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan ini dikarenakan pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan tinggi, pada tahun 2015 rata-rata per bulan 4.622 blangko SKCK yang terpakai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polrestabes Surabaya. Indikator yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan Zeithaml (dalam Sedarmayanti, 2010:254). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya di katakan sudah cukup baik. Di lihat dari dimensi *tangible* menyangkut sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman. *Reliability* ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK yang di berikan dapat di tunggu dan sehari langsung jadi. *Responsiveness* menekankan pada tanggung jawab petugas untuk membantu pemohon dalam menjelaskan tata cara pengisian formulir SKCK dan pemohon merasa sangat terbantu. *Competence* di buktikan dengan pemahaman petugas pelayanan dan adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Courtesy* terkait ketanggapan petugas dalam melayani pemohon pembuatan SKCK. *Credibility* menekankan pada kejujuran petugas dan petugas pelayanan telah bertugas dengan jujur. *Security* dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-calo dalam pembuatan SKCK serta lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama diruang tunggu dalam maupun luar. *Acces* difokuskan pada mekanisme pelayanan SKCK dengan adanya penyederhanaan persyaratan dalam pembuatan SKCK. *Communication* dibuktikan dengan kemauan petugas untuk mendengarkan suara dan aspirasi pemohon pembuatan SKCK. *Understanding the customer* upaya petugas dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan motto di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polrestabes Surabaya. Saran dari penelitian ini adalah, segera dilakukan sistem SKCK online sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, perlu adanya standar operasional prosedur (SOP), perlu adanya pelatihan atau diklat terutama untuk meningkatkan keramahan petugas dalam melayani, dan lebih update memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial yang sudah dimiliki.

**Kata Kunci** : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, SKCK*

**Abstract**

Public service organizers are required to improved the good quality of service, not complicated and could not convoluted. One of the public services organizer made an attempt to improve the quality of services is Polrestabes Surabaya. An efforts to improve the quality of services by Polrestabes Surabaya conducted by implementing service of Police record letter (SKCK) through Community Service Station the Intelligence Units and the Security. An effort to improve the quality of services this is because the service of SKCK at Community Service Station the Intelligence Units and the Security of Polrestabes Surabaya can be said

have a high percentage, in 2015 the average per month was 4.622 SKCK forms elapsed. The purpose of this research to know and described clearly about the quality services of making SKCK at Community Service Station the Intelligence Units and the Security of Polrestaes Surabaya. The research is descriptive research with a qualitative approach. The data sources in this research using a purposive sampling technique. The focus of this research is quality services of SKCK at Community Service Station the Intelligence Units and the Security of Polrestaes Surabaya. The indicators used is those dimension of quality services by Zeithaml (in Sedarmayanti, 2010:254). The research results show that quality services of SKCK at Community Service Station the Intelligence Units and the Security of Polrestaes Surabaya overall can be said has been good enough. The dimensions of tangible related to facilities and infrastructure are adequate so applicants SKCK feel comfortable. Reliability timing in SKCK process service those given can be wait and could be one day service. Responsiveness emphasis on the responsibility of officers to help the applicants in explaining how to fill SKCK forms and applicants they really helped. Competence in prove by understanding the officers of services and the training to improve the quality services. Courtesy related responsiveness of officers in serving applicants SKCK. Credibility emphasis on honesty officers and services has served with honesty. Security evidenced by an absence of the applicant losing report, give comfort the applicant making SKCK with eradicate pander in making SKCK as well as working environment neat and clean especially inside and outside waiting room. Access focused to the mechanism of SKCK service with the simplification of the requirements in making SKCK. Communication evidenced by a willingness of officers to listening aspirations of applicants SKCK. Understanding the customer was an efforts of the officers in the quality of services in accordance with motto in Community Service Station the Intelligence Units and the Security of Polrestaes Surabaya. Advice of research is to be made an online SKCK system accordance with the Police Chief Regulation of the Republic of Indonesia Number 18 Years 2014, there should have been a Standard Operational Procedure (SOP), there should have been training especially for their friendliness officers in serving, and more update inform the community through social media which been possessed.

**Keywords :** *Public Service, Quality Services, SKCK*

## PENDAHULUAN

Melihat kondisi dan fakta di lapangan menggambarkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkesan ribet dan berbelit-belit. Masih ditemukan pula pelayanan yang tidak sesuai dengan standart operasional pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini di buktikan dengan masih banyaknya pengaduan terkait pelayanan publik. Mengutip dari Surya Online, hingga tahun 2014 jumlah pengaduan mencapai 6.600 dan tahun 2015 meningkat mencapai kisaran 9000 pengaduan pelayanan. Dengan adanya peningkatan pengaduan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan sesuatu hal yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik. Sebagaimana tercantum pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Maka dari itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah di pertaruhkan.

Berbagai cara dilakukan lembaga pemerintah untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembalikan

kepercayaan masyarakat yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Kepolisian merupakan fungsi dari pemerintahan negara yang bekerja di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom serta pelayanan pada masyarakat. Di bidang pelayanan terhadap masyarakat sendiri, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia juga tidak bisa di pisahkan dengan proses pelayanan administrasi ketatausahaan. Mengutip dari buku Sadjijono (2005:147) yaitu

“Bahkan dalam perkembangannya istilah polisi dapat diartikan sebagai administrasi. oleh karena itu dirumuskan kekuasaan penyelenggara pemerintah yang bersifat umum, yakni kekuasaan menyelenggarakan administrasi negara. Dilihat dari fungsi menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat”

Berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian. Hal ini dilakukan sebagai bentuk fungsi dan wewenang kepolisian di bidang administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian.

Sebagaimana data Kepolisian Resort Jawa Timur bahwa diantara 39 Polres, hanya ada 1 Polrestaes, yaitu Polrestaes kota Surabaya. Sedangkan 6 Polresta terletak diberbagai kota di Jawa Timur dan 32 Polres terletak di

kabupaten seluruh Jawa Timur. Pemilihan lokasi Polrestabes di kota Surabaya bukan tanpa alasan, hal ini di karenakan Kota Surabaya merupakan kota besar di Jawa Timur dan ibukota Provinsi Jawa Timur. Tidak hanya itu, Surabaya memiliki jumlah penduduk terbanyak di Jawa Timur. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur, rumah tangga di Kota Surabaya pada tahun 2015 mencapai 779.611 kepala rumah tangga. Hal tersebut menjadi salah satu alasan bahwa dengan jumlah penduduk yang tinggi, maka permintaan pelayanan administrasi surat menyurat di Polrestabes Surabaya pun akan tinggi pula.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polrestabes Surabaya yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam penetapan biaya pada penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pendapat ahli bahwa penetapan biaya hendaknya memperhatikan beberapa faktor. Salah satu pendapat di ungkapkan Rahmayanty (2012:91) penetapan besaran biaya pelayanan publik hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- Nilai atau harga yang berlaku atas barang atau jasa.
- Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
- Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemaparan terkait SKCK di atas dapat di simpulkan bahwa SKCK merupakan salah satu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan ketentuan yang berlaku. Penerbitan SKCK merupakan bagian dari tugas kepolisian melalui fungsi Satuan Intelijen dan Keamanan. Berdasarkan pemaparan di atas juga di simpulkan bahwa permohonan pembuatan SKCK dikenakan biaya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan kepolisian.

Data dari Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya Tahun 2015, menunjukkan bahwa permohonan pembuatan SKCK masyarakat Kota

Surabaya di Polrestabes Surabaya mencapai 55.464 lembar. Jika di rata-rata per bulan pada Tahun 2015 terdapat 4.622 lembar blangko SKCK yang terpakai. Banyaknya masyarakat kota Surabaya dalam pembuatan SKCK tersebut masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu. Tidak hanya itu, banyaknya isian dalam formulir pembuatan SKCK juga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama.

Berdasarkan penjelasan di atas, pihak kepolisian Polrestabes Surabaya melalui kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan masih menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK. Tidak hanya itu, dalam pelayanan pembuatan SKCK juga masih di temukan hambatan serta masukan masukan dari masyarakat pemohon pembuatan SKCK. Hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiono (2010:11) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau membuat hubungan dengan variabel lain. Sedangkan alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan data yang dikumpulkan dalam penelitian bukan berupa angka melainkan data yang berasal dari hasil observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi untuk mengamati dan menggambarkan keadaan dilapangan.

Lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Fokus penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml (dalam Sedarmayani 2010:254) yaitu :

- Tangible* (terjamah)
- Reliability* (handal)
- Responsiveness* (pertanggungjawaban)
- Competence* (kompeten)
- Courtesy* (sopan)
- Credibility* (jujur)
- Security* (aman)
- Acces* (kemudahan)
- Communication* (komunikasi)
- Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan)

Subjek penelitian yang dijadikan informan dalam pengambilan data di lapangan melalui wawancara :

- Petugas layanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya
- Masyarakat pemohon pembuatan SKCK dikantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya

Teknik pengumpulan data menurut para ahli, menurut Jusuf Soewadji (2012:149) beberapa metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial adalah angket, wawancara, observasi, dokumenter dan tes. Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman (dalam Idrus, 2007:181) yaitu bertumpun pada tiga aktivitas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Kota Surabaya

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya ini, peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml 1990 (dalam Sedarmayanti, 2010:254) sebagai batasan dalam penelitian. Peneliti menggunakan 10 dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990) untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan SKCK. Dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut :

#### 1. *Tangible* (Terjamah)

*Tangible* (Terjamah) adalah bentuk pemberian pelayanan yang dapat di jamah oleh penerima pelayanan. Dalam hal ini dimensi *tangible* (terjamah) berarti bagaimana petugas Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya memberikan pelayanan dalam bentuk fasilitas fisik yang dapat di manfaatkan oleh pemohon pembuatan SKCK, jumlah personil dalam memberikan pelayanan, dan komunikasi yang dilakukan oleh petugas dengan pemohon SKCK. Ketersediaan sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sangatlah penting sebagai penunjang terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien. Tanpa adanya sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai maka proses pelayanan pun tidak bisa berjalan secara maksimal.

Mengenai penyediaan sarana dan prasaran dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang tersedia yaitu adanya ruang tunggu dalam dan luar, adanya AC, televisi, mesin fotocopy, tempat sampah, meja tulis, wastafel dan komputer beserta alat print. Dengan adanya sarana dan prasaran tersebut, pemohon pembuatan SKCK merasa puas dan nyaman

Berdasarkan pemaparan menurut dimensi *tangible* (terjamah) ini, sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik, memadai dan pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan.

#### 2. *Reliability* (Handal)

Dalam dimensi *reliability* (Handal) ini, difokuskan pada ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Ketepatan waktu dalam pelayanan SKCK merupakan sesuatu hal yang dilakukan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

Berdasarkan penjelasan dimensi *reliability* (handal) ini, dapat di simpulkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan dapat ditunggu dan sehari langsung jadi. Namun, dalam proses pelayanan masih ditemukan keluhan pemohon terkait lamanya pelayanan terutama memasuki waktu pendaftaran PNS, Polri dan TNI.

#### 3. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban)

Dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban) ini, menekankan pada tanggungjawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas telah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan pemohon pembuatan SKCK merasa terbantu dengan adanya arahan dari petugas pelayanan terutama terkait pengisian formulir pembuatan SKCK bagi pemohon pembuatan SKCK baru.

#### 4. *Competence* (Kompeten)

Dalam dimensi *competence* (kompeten) ini, menekankan pada kesesuaian bidang petugas terkait pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya serta adanya pelatihan atau diklat-diklat bagi petugas pelayanan. Penempatan petugas sesuai dengan bidangnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut. Hal ini dikarenakan, petugas lebih mengetahui dan lebih terampil ketika melayani pemohon jika dibandingkan dengan petugas yang tidak sesuai dengan bidangnya. Sedangkan pelatihan atau diklat-diklat bagi petugas pelayanan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

secara keseluruhan dimensi *competen* (kompeten) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah baik. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan sudah paham dalam melayani pemohon pembuatan SKCK serta adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 5. *Courtesy* (Sopan)

Dimensi *Courtesy* atau sopan dalam penelitian ini menekankan pada sikap atau perilaku serta ketanggapan petugas dalam melayani pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Dalam dimensi

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)  
di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan  
Polrestabes Surabaya

kesopanan, petugas pelayanan SKCK telah tanggap terhadap pemohon pembuatan SKCK, petugas telah berupaya untuk memenuhi keinginan pemohon. Namun, dalam memenuhi keinginan pemohon pembuatan SKCK, petugas masih menggunakan nada tinggi dan membentak-bentak.

Dimensi *courtesy* atau kesopanan, menunjukkan bahwa sikap atau kesopanan petugas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya masih belum cukup baik. Meskipun petugas pelayanan telah tanggap kepada pemohon terutama memberikan informasi, namun dalam menyampaikan informasi petugas belum baik. Hal ini di buktikan dengan masih di temukannya petugas dengan nada tinggi dan membentak-bentak pemohon dalam proses pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

#### 6. *Credibility* (Jujur)

Dimensi *credibility* (jujur) memfokuskan pada sikap jujur petugas dalam melayani SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Dalam dimensi ini, petugas telah menjalankan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. Biaya pembuatan SKCK telah dijelaskan dalam PP tersebut yaitu Rp. 10.000 per blanko.

Dimensi *credibility* atau kejujuran, menunjukkan bahwa kejujuran petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya tambahan biaya atau sogok menyogok dalam proses pembuatan SKCK. Biaya pembuatan SKCK yaitu Rp. 10.000 per blanko, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 7. *Security* (Aman)

Dimensi *security* (aman) menekankan pada bagaimana petugas pelayanan menjaga keamanan dan nyaman masyarakat selama proses pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Dalam dimensi ini, petugas telah memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pemohon pembuatan SKCK. keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-calo dalam pembuatan SKCK dan lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama diruang tunggu dalam maupun luar.

#### 8. *Acces* (Kemudahan)

*Acces* atau kemudahan merupakan dimensi yang menekankan pada penyederhanaan mekanisme, kemudahan pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini di karenakan adanya upaya dari petugas untuk menerbitkan SKCK bagi seluruh

masyarakat Kota Surabaya tanpa terkecuali sehingga masyarakat yang pernah berbuat tindakan kriminal, dipenjara dan terlibat kasus sehingga masuk catatan buruk kepolisian masih bisa mendapatkan SKCK. Tidak hanya itu, petugas pelayanan juga mempermudah syarat pembuatan dengan menyederhanakan persyaratan dalam pembuatan SKCK. Berikut mekanisme pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

- a. Masyarakat sebagai pemohon dapat mendatangi kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya di Jl. Sikatan No.1 Surabaya serta membawa persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan SKCK.
- b. Pengambilan formulir pendaftaran SKCK pada loket I kemudian dilakukan pengisian formulir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Setelah pengisian formulir pendaftaran, pemohon melakukan sidik jari dan data kriminalitas di kantor/ruang sidik jari. Kantor/ruang sidik jari bertempat di depan kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan.
- d. Setelah melakukan sidik jari dan data kriminalitas, pemohon menyerahkan formulir pendaftaran, hasil sidik jari dan melakukan pembayaran penerbitan SKCK.
- e. pemrosesan pencetakan SKCK.
- f. Setelah pemrosesan pencetakan SKCK selesai, pemohon dapat mengambil SKCK di loket pengambilan.

adapun syarat yang digunakan untuk membuat SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya yaitu

Bagi WNI (Warga Negara Indonesia)

- a. Membawa surat pengantar dari kantor kelurahan tempat domisili pemohon
- b. Membawa fotocopy KTP/SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari kantor kelurahan.
- c. Membawa fotocopy kartu keluarga
- d. Membawa fotocopy akta kelahiran atau kenal lahir
- e. Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar
- f. Mengisi formulir daftar riwayat hidup yang telah disediakan di kantor polisi dengan jelas dan benar
- g. Pengambilan sidik jari oleh petugas

Bagi WNA (Warga Negara Asing)

- a. Surat permohonan dari sponsor, perusahaan, atau lembaga yang memperkerjakan, menggunakan, atau yang bertanggung jawab kepada WNA
- b. Membawa fotocopy paspor
- c. Membawa fotocopy Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)
- d. Membawa pas foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar
- e. Mengisi formulir daftar riwayat hidup yang telah disediakan di kantor polisi dengan jelas dan benar

f. Pengambilan sidik jari oleh petugas  
Adapun syarat-syarat yang diperlukan untuk memperpanjang masa berlaku SKCK sebagai berikut :

- a. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun)
- b. Membawa fotocopy KTP/SIM
- c. Membawa fotocopy kartu keluarga
- d. Membawa fotocopy akta kelahiran atau kenal lahir
- e. Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar
- f. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor polisi

#### 9. **Communication (Komunikasi)**

Dalam dimensi *communication* (komunikasi) ini menekankan pada kemauan petugas dalam memberikan layanan dengan mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pemohon serta menyampaikan informasi baru kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Dimensi *communication* atau komunikasi di atas dapat di katakan bahwa komunikasi petugas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini di buktikan dengan upaya petugas untuk mendengarkan aspirasi pemohon dengan menyediakan media komunikasi yaitu loket pengaduan, email, *facebook* dan *twitter*. Petugas juga telah menyampaikan pemberitahuan atau informasi dengan menempelkan pemberitahuan di dinding Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya.

#### 10. **Understanding The Customer (Mengerti Akan Pelanggan)**

Dimensi ini menekankan pada usaha yang dilakukan petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya serta mengerti akan kebutuhan pemohon pembuatan SKCK. Dimensi *understanding the customer* atau mengerti akan pelanggan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Petugas telah berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pemohon pembuatan SKCK dengan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, mudah, dan murah. Tidak hanya itu, petugas juga memberikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemohon pembuatan SKCK. Adanya harapan dari petugas pelayanan dan pemohon pembuatan SKCK ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi dari pelayanan sebelumnya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan pemaparan dan hasil analisis peneliti terkait kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya, dapat di simpulkan bahwa pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat StIntelkam Polrestabes

Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

*Tangible* (terjamah), menyangkut sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan, jumlah petugas, dan komunikasi dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Terutama sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman.

*Reliability* (handal) memfokuskan pada ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK. Ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya secara keseluruhan sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan dapat ditunggu dan sehari langsung jadi. Meskipun dalam proses pelayanan masih ditemukan keluhan pemohon terkait lamanya pelayanan terutama memasuki waktu pendaftaran PNS, Polri dan TNI.

*Responsiveness* (pertanggungan) menekankan pada tanggung jawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan petugas telah membantu pemohon untuk menjelaskan tata cara pengisian formulir SKCK dan pemohon merasa sangat terbantu.

*Competence* (kompeten) meliputi kesesuaian bidang petugas dan adanya pelatihan atau diklat-diklat bagi petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman petugas pelayanan dan adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan.

*Courtesy* (sopan) memfokuskan pada sikap perilaku ramah petugas serta ketanggapan petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya masih belum cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan masih ditemukan petugas dengan nada tinggi, membentak-bentak dan kurang senyum dalam melayani pemohon pembuatan SKCK.

*Credibility* (jujur), menekankan pada sikap jujur petugas pelayanan Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat di katakan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan petugas telah menjalankan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 terkait biaya pembuatan SKCK serta tidak ada tambahan biaya yang di minta petugas pelayanan SKCK.

*Security* (aman) menekankan pada keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas pelayanan selama proses pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat di katakan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-calo dalam pembuatan SKCK serta lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama diruang tunggu dalam maupun luar.

*Acces* (kemudahan) difokuskan pada mekanisme pelayanan SKCK yang diberikan petugas di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan di terbitkannya SKCK bagi pemohon yang pernah terlibat tindak pidana serta adanya penyederhanaan persyaratan dalam pembuatan SKCK.

*Communication* (komunikasi) meliputi kesediaan petugas untuk mendengarkan aspirasi pemohon di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat di katakan sudah cukup baik. Di buktikan dengan petugas telah menyediakan media komunikasi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pemohon seperti loket pengaduan, email, *facebook* dan *twitter*.

*Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan) Harapan yang di sampaikan petugas maupun pemohon masih terkendala dengan anggaran. Namun upaya petugas dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan motto di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik.

Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu pada dimensi *Reliability*, *Courtesy* dan *Understanding the customer*.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK agar lebih baik lagi ke depannya. Berikut saran yang diberikan:

1. Segera diberlakukannya sistem pelayanan SKCK online sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014. Sistem pelayanan SKCK online dapat mengurangi antrian pemohon pembuatan SKCK, terutama pada waktu pendaftaran PNS, TNI dan Polri.
2. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK
3. Perlu adanya pelatihan atau diklat-diklat terkait keramahan petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ditemukannya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan SKCK.

Keluhan pemohon SKCK terkait informasi atau pemberitahuan melalui media sosial. Media sosial yang ada diharapkan lebih di update lagi. Hal ini dikarenakan konten Facebook yang dimiliki sudah tidak tersedia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, Hana Catur dkk. 2015. *Pengendalian Kualitas: Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servoqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Surya, 1 Desember 2015. Tahun Ini, Ombudsman Terima 9000 Pengaduan. (Online), (<http://surabaya.tribunnews.com/2015/12/01/tahun-ini-ombudsman-terima-9000-pengaduan>, diakses 1 April 2016).

**I.** DETIK NEWS, KAMIS 19 FEB 2015. INI CARA KOMJEN BADRODIN MEMPERBAIKI KEPERCAYAAN MASYARAKAT KE POLISI. (ONLINE).([HTTP://NEWS.DETIK.COM/BERITA/2837677/INI-CARA-KOMJEN-BADRODIN-MEMPERBAIKI-KEPERCAYAAN-MASYARAKAT-KE-POLISI?ND771104BCJ=](http://news.detik.com/berita/2837677/ini-cara-komjen-badrodin-memperbaiki-kepercayaan-masyarakat-ke-polisi?ND771104BCJ=), DIAKSES 1 APRIL 2016)

**II.**  
Surya, 15 Oktober 2015. Warga berharap jam pelayanan SKCK diperpanjang. (Online). (<http://surabaya.tribunnews.com/2015/10/15/warga-berharap-jam-pelayanan-skck-diperpanjang>, diakses pada 3 Februari 2016)