

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI POLRESTA SIDOARJO**

**Khusnul Fauziyah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email : Khusnulfauziyah@gmail.com

**Eva Hany Fanida S.AP., M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: efanida@yahoo.com

**Abstrak**

Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* merupakan program internal dari Polresta Sidoarjo yang berada di bidang Satuan Inteljen dan Keamanan (SATINTELKAM) yang berdasarkan pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, program tersebut berbasis teknologi. Adanya program SKCK *Online* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan SKCK, sehingga mempersingkat waktu. Dalam memberikan pelayanan yang bersifat keamanan dan pelayanan kepada masyarakat, Polresta Sidoarjo dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar tercipta pelayanan yang baik, dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK Online yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 96 orang dari populasi 2161 orang dan menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif yang dibagi menjadi tiga tahap yaitu pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persyaratan memperoleh prosentase sebesar 83,75%, prosedur pelayanan 83%, waktu pelayanan 82%, biaya/tarif 81,87%, produk spesifikasi jenis pelayanan 83,13%, kompetensi pelaksana 81,87%, perilaku pelaksana 82,03% maklumat pelayanan 81,25% penanganan pengaduan saran dan masukan 81,04%. Ada tiga indikator yang dinyatakan sangat puas yakni indikator persyaratan, prosedur dan produk spesifikasi jenis pelayanan, serta enam indikator dinyatakan puas. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo memperoleh prosentase sebesar 82,11% yang masuk dalam kategori "Puas".

**Kata kunci:** SKCK *Online*, Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

**Abstract**

Online Police Clearance Certificate Program (SKCK) is an internal program of Police of Sidoarjo located in the field of Intelligence and Security Unit (SATINTELKAM) which refers to Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia No. 16 of 2014 on Procedures for Issuance of Police Clearance Certificate, the program based technology. The existence of Online Police Clearance Service (SKCK) program aims to provide facilities for the community in making SKCK; shorten service time. In providing services that are security and services to the community, Police Sidoarjo is required to provide excellent service to the community in order to create good service, and can improve the satisfaction of the community. The purpose of this study is to measure public satisfaction in service of Online Police Clearance Certificate (SKCK) which refers to Ministerial Regulation Utilization of the State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014 on Guidelines for the Survey of Public Satisfaction in Public Service Arrangements. The research method used is descriptive research with quantitative approach. This study sampled 96 people from a population of 2161 people and used the technique of Incidental Sampling. Data collection techniques used were observations, questionnaires, interviews and documentation. Data analysis technique in this research is quantitative data analysis which is divided into three stages: data processing, data organizing, and result discovery. The results of this study indicate that the requirements obtained percentage of 83.75%, service procedures 83%, service time 82%, cost 81.87%, product specification service 83.13%, competence 81.87%, behavior 82.03% service announcement 81.25% handling of complaint suggestion and input 81.04%. There are three indicators that are stated

very satisfied that the indicator requirements, procedures and product specification type of service, as well as six indicators expressed satisfaction. Overall, community satisfaction in service of making Online Police Clearance Certificate (SKCK) in Polresta Sidoarjo get percentage of 82.11% indicating in category "Satisfied".

Keywords: Online Police Clearance Certificate (SKCK), Public Satisfaction Survey, Public Services.

## PENDAHULUAN

Di zaman modern ini, perkembangan teknologi semakin pesat dan kebutuhan manusia yang menuntut kemudahan dalam menjalankan kehidupannya semakin tinggi. Manusia disini tidak lepas dari sebuah pelayanan, sehingga dalam melakukan pelayanan saat ini memiliki tantangan tersendiri untuk melakukan pelayanan yang berkualitas. Menurut Sinambela dkk (2007:3) "Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan, manusia dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sebuah kehidupan". Pemerintah disini berperan penting dalam hal pelayanan publik. Menurut Moenir (2010:26) : "Pelayanan umum adalah kegiatan dimana dalam kegiatan itu dilakukan oleh sekelompok orang dengan berlandaskan pada faktor material melalui prosedur, dan metode di dalam sebuah sistem tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan atau kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya".

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa dalam pelayanan penyelenggaraan disini berkewajiban melayani setiap warga negara dalam pemenuhan haknya atas dasar kebutuhan dasar yang berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif. Moenir (2010:27) menjelaskan bahwa pelayanan publik dalam pelaksanaan dapat diukur, dan dapat ditetapkan standarnya baik dalam kurun waktu yang dibutuhkan maupun hasil yang diperoleh. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik seringkali menuntut pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan, namun tuntutan masyarakat seringkali tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut dinyatakan oleh pernyataan Sinambela (2008:5) sebagai berikut : "Tuntutan seringkali tidak sesuai dengan sebuah harapan karena dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan procedural yang kaku. Kebutuhan yang dituntut masyarakat dalam hal pelayanan publik seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain-lain". Dari hal tersebut kemudian pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu dapat memberikan kepuasan yang dicari oleh masyarakat, karena kepuasan merupakan respon masyarakat terhadap pemenuhan tingkat kebutuhan

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik adalah Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa: "Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara dimana berperan dalam hal keamanan dan

keterlibatan masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan kepada masyarakat, pengayoman, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya sebuah keamanan dalam negeri".

Berdasarkan hal tersebut, lembaga kepolisian memiliki kewajiban salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang bersifat administratif yang sudah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja kepolisian adalah penerbitan administrasi seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian disini memberikan terobosan baru dengan meluncurkan sebuah inovasi. Salah satunya yaitu inovasi di Kantor Satuan Intelejen dan keamanan Polresta Sidoarjo yaitu program pembuatan SKCK *Online* yang pertama kali ada Indonesia dan akan diterapkan di tingkat Nasional. Inovasi SKCK *Online* ini awal mulanya di usulkan oleh Kapolresta Sidoarjo Kombes. Pol. Muh Anwar Nasir, S.I.K., M.H dan diresmikan pada Awal September 2016 oleh Kapolri Jenderal (Pol) Tito Karnavian. Program ini berbasis IT sehingga mempermudah masyarakat dalam pembuatan SKCK *Online* dapat mengakses dan mendaftar secara *online* tanpa meminta surat pengantar atau keterangan dari RT, RW, Kelurahan/desa setempat, jika sebelumnya pemrosesannya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu berhari-hari sehingga akan memakan banyak waktu.

Dengan adanya program SKCK *Online* ini mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan SKCK *Online* dengan menggunakan Aplikasi atau mengases *website* Polresta Sidoarjo. Keberadaan Pelayanan SKCK *Online* Polresta Sidoarjo merupakan inovasi yang berasal dari internal dan didukung oleh Kapolri untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan SKCK. Dimana tujuan dari inovasi ini adalah untuk mempersikat waktu dan antrian dalam pembuatan SKCK yang diluncurkan pertama kali. Dengan melihat prosedur dan persyaratan yang mudah sehingga program SKCK *Online* yang diterapkan di Polresta Sidoarjo ini memiliki beberapa prestasi diantaranya, mendapatkan penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan dan Aparatur Negara

Reformasi Birokrasi atas partisipasi sebagai inovator dalam Forum Nasional Replikasi inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2016.

Akan tetapi dari keberhasilan para stakholder terkait program pembuatan SKCK *Online* ini tergolong baru sehingga program ini masih belum bisa berjalan secara optimal, karena masih terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya. Dimana masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang perubahan proses pembuatan SKCK yang bisa diakses *online* yang tertera pada website polres dimana masyarakat masih bingung terkait perubahan sesuai pengaduan masyarakat yang tertera di *website* pengaduan Polresta Sidoarjo yang masuk pada tanggal 22 Maret 2017 menanyakan tentang prasyarat dalam pembuatan SKCK beserta keberlanjutan proses data atau tempat mencetak SKCK. Ketidajelasan tempat setelah proses input data untuk mencetak kode registrasi, yang membuat masyarakat bingung, dan masih ada masyarakat yang belum paham mengenai SKCK *Online*.

Adanya layanan pembuatan SKCK *Online*, merupakan indikator bahwa Polresta Sidoarjo telah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi fakta yang terjadi di lapangan sebagaimana dipaparkan pada paragraf sebelumnya, menunjukkan indikasi ketidaksesuaian antara tujuan yang diharapkan dengan implementasi di lapangan karena masih terdapat berbagai kendala atau hambatan dalam proses pembuatan SKCK *Online*. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKCK *Online* yang berjudul **“Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia untuk melihat kepuasan pemohon pembuatan SKCK di Polresta Sidoarjo. Di dalamnya terdapat 9 indikator, yaitu:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

#### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

#### 4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

#### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### METODE

Jenis digunakan pada penelitian adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Polresta Sidoarjo, yang berada di Jl R.A. Kartini No.88, Sidokumpul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Hal ini didasarkan pada pertimbangan dan pengamatan peneliti bahwa pada program inovasi pembuatan SKCK *Online* ini tergolong masih baru dan mendapatkan penghargaan dari Kemenpan RI serta menjadi contoh untuk dilanjutkan penerapan SKCK *Online* di Tingkat Nasional dimana program tersebut dilaksanakan sejak awal September 2016 tetapi dalam penerapannya masih banyak terjadi permasalahan.

“Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditetapkan dan ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono, 2012:90). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon pembuatan SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo. Dalam satu bulan rata-rata jumlah pemohon 2161 pemohon.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan di Polresta Sidoarjo tiap harinya tidak bisa ditentukan, oleh karena itu sampel dilakukan setiap ada pemohon yang datang dan dianggap sesuai dengan sumber data.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon pembuatan SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 2161 orang pemohon. Dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditentukan jumlah sampel. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

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

Keterangan :  
 n = Ukuran Sampel  
 N= Ukuran Populasi  
 e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat Kesalahan yang diamati dalam Sampling ini adalah 10%)

jadi, dapat diketahui dari hasil perhitungan penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin dengan margin eror mencapai 10%, yakni 95,57 sampel yang dibulatkan menjadi 96 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada pemohon pembuatan SKCK sejumlah 96 orang, wawancara dengan pegawai SKCK *Online* Polresta Sidoarjo serta beberapa pemohon pembuat SKCK. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Polresta Sidoarjo.

Uji instrumen ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 22 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 22 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengelolaan data, Pengorganisasian, dan Penemuan hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Kriteria Penilaian**

No	Nilai Interval	Kriteria Penilaian
1.	83% - 100%	Sangat Puas
2.	65% - 82%	Puas
3.	47% - 64%	Cukup Puas
4.	29% - 46%	Tidak Puas
5.	10% - 28%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono, (2013)

2) Tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu tahap perhitungan jumlah skor item kuesioner dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Hasil akhir dalam prosentase

F = Skor total yang diperoleh dari hasil angket

N = Skor maksimal

Selanjutnya tahap pembuatan kelas interval, dan tahap perhitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

3) Tahap penemuan hasil dimana hasil dari perhitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari perhitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala likert sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Skoring Item Instrumen**

No	Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1.	Sangat Puas	SP	5
2.	Puas	P	4
3.	Cukup Puas	CP	3
4.	Tidak Puas	TP	2
5.	Sangat Tidak Puas	STP	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel di atas, dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Cukup Puas (CP) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung akan disajikan dalam sub bab ini sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo, maka akan disajikan hasil jumlah skor variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Jumlah Skor Variabel Kepuasan Masyarakat**

No	Indikator	Skor Total	Skor Ideal	Prosentase	Kategori
1	Persyaratan	804	960	83,75%	Sangat Puas
2	Prosedur	1193	1440	83%	Sangat Puas
3	Waktu Pelayanan	788	960	82%	Puas
4	Biaya/Tarif	393	480	81,87%	Puas
5	Produk Spasifikasi Jenis Pelayanan	399	480	83,13%	Sangat Puas
6	Kompetensi Pelaksana	1572	1920	81,87%	Puas
7	Perilaku Pelaksana	1575	1920	82,035	Puas
8	Maklumat Pelayanan	780	960	81,25%	Puas
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1167	1440	81,04%	Puas
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>8671</b>	<b>10560</b>	<b>82,11%</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil keseluruhan skor variabel kepuasan masyarakat. Setelah didapatkan jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor ideal, maka untuk mengukur kepuasan masyarakat secara keseluruhan pemohon pembuatan SKCK dapat dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$skor\ jawaban = \frac{jumlah\ skor\ yang\ diperoleh}{jumlah\ skor\ ideal} \times 100\%$$

$$skor\ jawaban = \frac{8671}{10560} \times 100\%$$

$$skor\ jawaban = 82,11\%$$

Dari perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa perolehan hasil kepuasan pemohon SKCK di Polresta Sidoarjo sebesar 82,11%, dimana angka tersebut terdapat dalam kategori kelas interval 65% - 82% dengan kategori Puas. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

**1. Persyaratan Pelayanan**

Indikator persyaratan pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo memiliki nilai prosentase tertinggi dari sembilan indikator, prosentase yang diperoleh adalah 83,75% yang dimana berada pada kriteria penilaian dalam kategori sangat puas. Dimana dari hasil penyebaran kuesioner di lapangan bahwa masyarakat banyak yang memilih jawaban sangat puas hal ini dikarenakan bahwa dalam pemenuhan

syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan SKCK *online* baik persyaratan administrasi maupun teknis sudah mudah untuk dipenuhi dan cukup baik dalam kemudahan dan keterbukaan persyaratan. Dalam pengurusan pembuatan SKCK *online* di Polresta Sidoarjo dalam memberikan informasi persyaratan yang harus dipenuhi bagi pemohon sudah jelas baik pengumuman secara langsung dengan cara melalui banner, maupun pengumuman melalui secara *online* atau melalui *website* Polresta Sidoarjo sehingga pemohon akan mengetahui secara jelas persyaratan yang dibutuhkan.

**2. Prosedur Pelayanan**

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo memiliki nilai prosentase yang tinggi sebesar 83% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan, kemudahan prosedur pelayanan dalam pembuatan SKCK *online* sudah cukup baik. Dalam perubahan prosedur yang awalnya pendaftaran dilakukan secara manual tetapi sekarang lebih mudah dapat diakses secara *online* dan petugas juga sudah melakukan sosialisasi terkait perubahan prosedur yang baru dalam pembuatan SKCK, supaya masyarakat mengetahui prosedur pelayanan yang baru. Akan tetapi, masih ada juga masyarakat yang memilih jawaban tidak puas karena mereka masih bingung dalam prosedur pelayanan yang bisa diakses secara *online* dan ada juga masyarakat yang tidak tau tahapan dari proses sehingga langsung datang ke petugas pencetakan, padahal harusnya harus ke tempat sidik jari terlebih dahulu sebelum ke loket pencetakan data.

**3. Waktu pelayanan**

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo, diperoleh prosentase sebesar 82% yang berada pada kriteria kelas interval penilaian dalam kategori yang dinyatakan puas. Hal ini menandakan bahwa penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan, dan telah mengisi kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penelitian di lapangan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dari proses pelayanan pembuatan SKCK *online* karena pelayanan yang sekarang lebih cepat dibandingkan yang dulu, sekarang pelayanannya hanya menunggu beberapa menit, tetapi jika pemohon pembuatan SKCK *online* banyak maka membutuhkan waktu sedikit agak lama. Jadi secara keseluruhan waktu pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan yang sudah ditentukan.

**4. Biaya/Tarif**

Indikator biaya atau tarif dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo memiliki prosentase 81,87%, dengan kriteria pada kelas interval dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Polresta Sidoarjo, melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika penelitian di lapangan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas,

masyarakat merasa penarikan biaya sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di lingkungan Polri sebesar Rp. 30.000,-(tiga puluh ribu rupiah). Akan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang meneluh adanya kenaikan biaya dalam pembuatan SKCK *online*. Tetapi secara keseluruhan masyarakat sudah merasa puas dan sesuai dengan peraturan yang ada.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 83,13% dimana berada dalam kriteria penilaian dalam kategori sangat puas. Dari hasil kuesioner yang disebarakan sebagian menjawab puas dalam pelayanan pembuatan SKCK pada indikator ini, hal ini menunjukkan bahwa dari hasil pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena pada produk pembuatan ini sudah sesuai dengan data yang terkait dengan data kriminal Reskrim, Kriminal lantasi, Narkoba, dan Sabhara sehingga yang memperoleh produk SKCK adalah masyarakat yang bebas dari data-data catatan tersebut, dan data diri sudah disesuaikan dengan identitas dari pemohon jadi kemungkinan terjadi kesalahan sangatlah minim.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo yang memiliki nilai prosentase sebesar 81,87% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori puas. Hal tersebut berdasarkan pada hasil kuesioner yang disebarakan pada responden yang kebanyakan memilih jawaban puas, hal ini dikarekan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh petugas atau pegawai seperti pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman sudah cukup baik. Petugas disini sudah berpengalaman dan sering mengikuti pelatihan terkait dengan pelayanan publik dan juga mendapatkan piagam penghargaan, sehingga kompetensi pelaksana sudah terbilang sangat baik dan hasil dalam pelayanan dapat memuaskan masyarakat.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo memiliki prosentase 82,03% yang berada pada kriteria penilaian dalam kategori puas. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebagian masyarakat memilih jawaban puas pada indikator perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuatan SKCK *online* petugas disini berlaku sopan, ramah kepada masyarakat yang membuat SKCK, dengan menunjukkan informasi yang dibutuhkan dan bagi masyarakat yang belum registrasi dan yang tidak bisa akan dibantu oleh

petugas, serta petugas mengingatkan kepada pemohon apabila terjadi kekeliruan persyaratan yang dibutuhkan, selain itu petugas juga tidak membedakan dalam melayani pemohon, semua akan dilayani sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang telah diperbaharui, dan ditetapkan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo, memiliki prosentase sebesar 81,25% yang terletak pada kriteria penilaian dalam kategori puas. Hal tersebut berdasarkan dari hasil kuesioner yang disebarakan pada penelitian dilapangan, responden disini banyak yang memilih jawaban karena sudah sesuai dengan maklumat yang ditetapkan dan hal ini sudah dijalankan oleh petugas dengan baik sehingga pada pelayanan pembuatan SKCK membuktikan bahwa banyak pemohon yang merasa puas dengan tanggung jawab petugas dan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan maklumat yang ditetapkan apabila petugas melanggar akan terkena sanksi etika profesi.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polresta Sidoarjo, memiliki prosentase 81,04% pada indikator ini mendapatkan nilai prosentase yang paling bawah tetapi masih berada pada kriteria penilaian dalam kategori puas. Penilaian ini berdasarkan pada hasil kuesioner yang di sebarakan kepada responden dimana pada indikator ini sudah memuaskan masyarakat hal ini dibuktikan bahwa dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK *online* terbuka terkait saran melalui media yang disediakan yakni ada tiga cara, melalui *website* Polresta Sidoarjo, melalui media sosial seperti *Facebook* (Polresta Sidoarjo), *Instagram* (skckonlinepolrestasidoarjo), dan melalui telephone dengan nomor (031) 8921161 atau 081231500949. Dan masyarakat banyak yang merasa puas dengan adanya wadah pengaduan yang direspon oleh petugas.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo dinyatakan memuaskan dalam hal pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui pada pembahasan Bab IV, dimana dari hasil pengelolaan data bahwa nilai prosentase variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 82,11%. Nilai prosentase tersebut terletak pada kriteria kelas interval 65% - 82% dalam kategori puas pada keseluruhan pelayanan yang dinilai berdasarkan sembilan indikator survei kepuasan masyarakat yang terdapat di

dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yakni persyaratan pelayanan memperoleh prosentase sebesar 83,75%, prosedur pelayanan 83%, waktu pelayanan 82%, biaya/tarif 81,87%, produk spesifikasi jenis pelayanan 83,13%, kompetensi pelaksana 81,87%, perilaku pelaksana 82,03%, maklumat pelayanan 81,25% serta penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat prosentase 81,04%.

Dari sembilan indikator yang digunakan, diketahui bahwa terdapat 3 indikator yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu indikator persyaratan pelayanan, dimana persyaratan yang sangat mudah dipenuhi bagi pemohon pembuat SKCK karena syarat yang dibutuhkan bisa diakses secara *online* dan di kantor pelayanan terdapat banner terkait persyaratan, begitu juga prosedur pelayanan masyarakat merasa terbantu karena prosedurnya sangat mudah bisa diakses secara *online* sehingga proses pemebuatan sangat cepat, serta indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dimana produk yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan dijamin keaslian data pemohon, sehingga 3 indikator tersebut mendapatkan hasil yang memuaskan. Akan tetapi masih ada 3 indikator terbawa yang masih kurang memuaskan, yaitu pada indikator biaya/tarif dimana biaya pembuatan SKCK yang naik dua kali lipat sehingga masih ada masyarakat yang mengeluh terkait biaya pembuatan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dimana masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan pengaduan. Selain hal tersebut masih ada kendala dimana masyarakat ada yang belum mengetahui terkait pelayanan atau sistem pelayanan yang diberikan.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, secara keseluruhan dalam peyananan pembuatan SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Polresta Sidoarjo terutama di Kantor Sat Intelkam yang melayani pembuatan SKCK *Online* dapat mempertahankan kualitas pelayanan pembuatan SKCK *online*. Akan tetapi ada beberapa saran dari peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari pengamatan peneliti, masih ada banyak masyarakat yang belum mengetahui program SKCK *Online* di Polrseta Sidoarjo ini diharapkan pihak pegawai atau petugas melakukan sosialisasi lebih lanjut lagi supaya masyarakat daerah Sidoarjo mengetahui program ini secara menyeluruh.
2. Dilihat dari hasil pengamatan di lapangan bahwa sumber daya manusia yang melayani proses pembuatan SKCK *online* masih terdapat empat petugas sehingga apabila pemohonnya banyak maka akan terjadi antrian yang lama,sebaiknya ditambah supaya prosesnya makin cepat dan mudah.
3. Diharapkan pada Kantor Satintelkam Polresta Sidoarjo semakin bisa meningkatkan pelayanan pada pembuatan SKCK *online* khususnya pada indikator yang kesembilan yaitu penanganan pengaduan, saran

dan masukan, sehingga masyarakat yang masih merasa puas akan menjadi sangat puas.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

#### Daftar Pustaka

##### Referensi Buku

- Azwar, Saifuddin, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Denhart, Janet V dan Denhart Robert B. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Managemen Streering Ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance ,Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardius Eko. 2006. *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia :Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba empat
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- , 2010. *Manajemen Pelayanan Uum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman, A., Zeithml, V.A.,& Berry, L.L.2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research Journal of Marketing*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi )*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2006 . *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset

### Referensi Skripsi

Fauzyah, Syifa, 2017. *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya

Haristyah, Lilis Zakiyatul , 2016. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya

### Referensi Jurnal

Hikmah, Noer dkk. 2016. "Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online BPJS Kesehatan. *Jurnal Prosiding SEMNASTEK*.

Immanuddin, Ahmad dkk. 2012. " Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang II. *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol.1, No.1

Kusuma, Hendra dkk. 2014. "Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Pada Kantor Direktorat Inteljen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2 No. 2

Nursadida, Sabila. 2017. "Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 5, No. 2, Hal. 294-305

### Referensi Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Catatan Kepolisian

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

### Sumber Website

Berita 16 Oktober, Sosialisasi Kurang Banyak Warga Belum Tahu SKCK Online. (<http://www.google.co.id/amp/surabaya.tribunnews.com/amp/2016/10/16/sosialisasi-kurang-banyak-warga-belum-tahu-skck-online>) Diakses 12 September 2017

Berita 09 Januari , SKCK 'Online', Butuh Waktu 30 Menit saja (Online). (<http://regional.kompas.com/amp/read/2017/01/09/15070021/skck.online.butuh.waktu.30.menit.saja>) Diakses 17 April 2017

Berita 23 Agustus, Tim Saber Pungli Terima 25.171 Aduan hingga Agustus 2017. (<http://m.liputan6.com/news/read/3067016/ti-m-saber-pungli-terima-25171-aduan-hingga-agustus-2017>) Diakses 12 September 2017

<http://www.polres-sidoarjo.com/pengaduan>