

Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat

Dinia Anis Setiani¹ Arda Novrizal Haq² Rizky Ilhami³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3}

Email: dinia.anis@gmail.com¹ ardanovrizal2000@gmail.com² rizky.ilhami@unpas.ac.id³

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 Polda Jawa Barat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan oleh Polda Jabar dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran angket terhadap purposive sampling. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polda Jabar. Indikator yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011). Hasil penelitian ini menunjukkan pemohon dominan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SKCK namun masih ada beberapa hal yang dapat diperbaiki diantaranya pemberian kepastian waktu pelayanan, pemanfaatan fasilitas yang sudah sangat memadai, perbaikan strategi sosialisasi kepada masyarakat, dan peleburan pelayanan perekaman sidik jari agar lebih efisien,

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



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan memberikan pelayanan, menyelesaikan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tujuan, aturan dan tatacara yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi swasta ataupun organisasi pemerintah. Pelayanan publik memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi didalamnya. Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan, dikarenakan pelayanan publik berkaitan dengan masyarakat sehingga setiap pelayanan harus memiliki nilai yang tinggi.

Peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Maka dari itu dibidang pelayanan publik ini masih dalam pembenahan di berbagai sektor. Pembenahan tersebut merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan prima. Masyarakat sekarang menuntut pelayanan yang baik yang sudah menjadi hak masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan sudah menjadi kewajiban bagi aparat pegawai negeri untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan)

menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang pelayanannya dilakukan oleh Polri. Di dalam Pasal 1 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) disebutkan bahwa SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Adapun yang dimaksud dengan catatan kepolisian adalah catatan tertulis yang diselenggarakan oleh Polri terhadap seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang pernah dilakukan.

SKCK merupakan salah satu persyaratan yang sangat diperlukan oleh Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Bagi WNI SKCK ini diperlukan untuk memenuhi persyaratan pendaftaran sekolah, melamar pekerjaan, calon anggota legislatif, menjadi TKI, dan beberapa keperluan lainnya. Adapun bagi WNA SKCK diperlukan untuk pengajuan kerja di Indonesia, naturalisasi, dan keperluan lainnya, yang penerbitannya hanya dilakukan oleh Mabes Polri.

Sesuai dengan Perkap Nomor 18 Tahun 2014 tersebut, jajaran Fungsi Intelkam Polri yang berwenang mengesahkan/menandatangani penerbitan SKCK itu mulai dari tingkat Polsek, Polres, Polda sampai dengan Mabes Polri. Di tingkat Polsek SKCK diterbitkan oleh Unit Intelkam Polsek yang ditandatangani oleh Kapolsek atau Wakapolsek, di tingkat Polres diterbitkan oleh Satuan Intelkam yang ditandatangani oleh Kasat Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres, dan di tingkat Polda diterbitkan oleh Direktorat Intelkam Polda yang ditandatangani oleh Direktur Intelkam dan dapat didelegasikan/ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi (Kasiyanmin) Dit Intelkam Polda. Adapun di Mabes Polri, SKCK diterbitkan oleh Badan Intelkam Polri yang ditandatangani oleh Kepala Badan Intelkam (Kabaintelkam), dan dapat didelegasikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat (Kabidyanmas).

Penerbitan SKCK tersebut merupakan bagian dari tugas pokok Polri sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Salah satu wujud tugas pokok Polri di bidang pelayanan itulah yang kemudian diwujudkan dalam bentuk Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu system informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government). Tidak bisa dipungkiri bahwa tidak semua kalangan masyarakat melek akan teknologi, dalam arti tidak

semua masyarakat bisa mengikuti perkembangan zama, hal ini menimbulkan gap yang sangat kontras yang dimana ketika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan secara digital tetapi beberapa masyarakat belum siap dan tidak bisa mengikuti perkembangan tersebut. Adanya gap antara harapan dan kenyataan di lapangan membuat peneliti tertarik meneliti permasalahan tersebut guna mencari saran praktis untuk optimalisasi pelayanan pembuatan SKCK di Polda Jawa Barat.

LANDASAN TEORI

Teori untuk melihat penyelenggaraan pelayanan publik pada penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011) dan Sari & Ilhami (2022) yang memiliki lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan SKCK di Polda Jawa Barat. Kelima dimensi tersebut meliputi: 1. *tangibles* (bukti fisik) 2. *reliability* (kehandalan) 3. *responsiveness* (daya tanggap) 4. *assurance* (jaminan) 5. *empaty* (empati). Alasan digunakannya dimensi tersebut karena dimensi itu mampu menjabarkan keadaan dilapangan, mengukur serta dapat digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Tangibles (bukti fisik)

Dimensi tangibles ialah dimensi yang berhubungan dengan bukti fisik secara nyata saat proses pelayanan. Menurut Fitzsimmons menyatakan bahwa dimensi tangible meliputi penampilan pegawai, dan fasilitas fisik (seperti peralatan atau perlengkapan) yang menunjang daripada pelayanan (Sedarmayati, 2009:253). Berry dan Parasuraman berpendapat dimensi ini menyangkut fasilitas fisik, perlengkapan petugas dan sara komunikasi (Nasution 2015:5). Dari pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa tangible merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara nyata, nyata disini dapat dilihat dan dapat dirasakan. Pada dimensi ini dapat dilihat dari indikator seperti tersedianya arana dan prasarana, estetika penampilan aparatur pelayanan, kedisiplinan aparatur, dan lain-lain. Disamping sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam dimensi tangible menjadi unsur yang sangat penting. Fungsi sarana dan prasarana dalam pelayanan yakni sebagai berikut (Moenir, 2006; Muliawaty dkk, 2022; Ilhami dkk, 2022).

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga lebih efisien dari segi waktu;
2. Meningkatkan produktivitas, dapat berupa barang ataupun pelayanan jasa;
3. Kualitas suatu produk bermutu dan terjamin;
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
5. Menanamkan rasa nyaman terhadap orang-orang yang berkepentingan;
6. Menanamkan prasaan puas bagi konsumen yang berkepentingan sehingga dapat meminimalisir rasa emosional.

Sarana dan prasarana dalam pelayanan juga terbagi menjadi dua yakni sarana kerja dan fasilitas. Jika ditinjau dari segi kegunaannya, sarana kerja terbagi menjadi tiga golongan (Moenir, 2006; Nurwati dkk, 2022; Sumadinata dkk, 2022)

1. Peralatan kerja, untuk memproses suatu barang yang menghasilkan fungsi dan kegunaan lainnya maka dibutuhkan semua benda yang berfungsi sebagai alat produksi.
2. Perlengkapan kerja, ialah sesuatu yang dapat mempercepat proses, membangkitkan, dan menambah kenyamanan dalam bekerja. Perlengkapan kerja berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, merupakan semua jenis benda yang dapat memperlancar gerak dalam bekerja.

Selain sarana dan prasarana pada dimensi tangible, penampilan juga menjadi indikator dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut Muhtosin Arief, standar dalam dimensi personal mengenai pelayanan yang berkualitas salah satunya adalah penampilan, karena pandangan hingga reaksi pertama bahkan yang dilihat pelanggan yaitu tentang positif atau negatifnya citra daripada penampilan. Selanjutnya kedisiplinan juga menjadi bagian penting indikator dalam dimensi tangible. Untuk meningkatkan kedisiplinan, terdapat pendekatan-pendekatan yang dilakukan yakni (Marihot, 2002:300-302).

1. Disiplin Preventif, untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran maka upaya yang dilakukan ialah mendorong pegawai agar mentaati standard peraturan (pencegahan tanpa paksaan).
2. Disiplin Korektif, yakni tindakan yang dilakukan sebagai upaya pencegahan agar tidak terulang kembali pelanggaran yang sebelumnya terjadi. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki perilaku yang melanggar aturan, mencegah aparat lain untuk tidak melakukan hal serupa, serta mempertahankan standar kelompok secara konsisten dan efektif.
3. Disiplin progresif, yakni tindakan disipliner agak tidak terjadi kesalahan yang sama. Tindakan tersebut dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, skorsing satu minggu, skorsing satu bulan, hingga pemecatan pegawai. Maka untuk melihat sarana dan prasarana di instansi terkait serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, digunakan dimensi tangible pada penelitian.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi reliability adalah kemampuan penyelenggara layanan menepati janji atas pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan standar pelayanan ataupun peraturan yang berlaku. Menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah mengungkapkan bahwa kehandalan adalah kemampuan memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Hardiyansyah, 2011). Hardiansyah juga mengemukakan indikator dalam dimensi kehandalan, antara lain adalah:

1. Adanya standar yang jelas
2. Kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Standar pelayanan publik wajib diterapkan oleh instansi sebagai salah satu penyedia layanan. Hal ini bertujuan agar kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan terjamin. Bagi institusi penyedia layanan, standar pelayanan publik berfungsi sebagai arahan dalam bertindak segala hal. Pada suatu kegiatan pelayanan publik, sumber daya manusia merupakan pemegang kendali, maka untuk menilai kualitas pelayanan publik, dibutuhkan keahlian serta kemampuan pegawai.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Levinne (1990) dalam Hardiansyah menyatakan bahwa (Hardiyansyah, 2011). "Responsiveness menjadi tolak ukur penyedia layanan sebagai bentuk dari daya tanggap yang meliputi aspirasi, keinginan, harapan serta tuntutan permintaan dari pelanggan." Fitzsimmons juga mengutarakan bahwa responsiveness ialah keinginan atau kesadaran aparat pelayanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat (Sedarmayanti, 2009). Dapat disimpulkan dari pendapat para ahli bahwa dimensi responsiveness merupakan ketanggapan aparat dalam memberi bantuan kepada pelanggan. Hardiyansyah mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai dimensi responsiveness, yakni (Hardiyansyah, 2011).

1. Merespon pelanggan pelayanan yang diinginkan

2. Secepat mungkin menjalankan layanan
3. Kecermatan saat melaksanakan pelayanan
4. Ketepatan waktu saat proses pelayanan
5. Merespon keluhan konsumen

Selanjutnya kemampuan petugas dalam menjelaskan jawaban atas pertanyaan serta keluhan pengguna juga termasuk dalam indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi responsiveness. Guna menyampaikan kritik, pendapat, dan keluhan pelanggan maka harus memiliki orientasi pada pelanggan dengan didukung kesempatan dan akses yang mudah. Sebisanya mungkin dalam suatu pelayanan publik menghindari terjadinya keluhan. Apabila keluhan tetap terjadi, langkah yang harus dilakukan ialah merancang suatu mekanisme yang dapat menangani secara efektif sehingga permasalahan bisa menghasilkan solusi baik.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance merupakan dimensi yang mengukur kemampuan penyedia layanan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat dipercaya serta memberi rasa nyaman pelanggan. Menurut Barry dan Parasuraman, dimensi assurance mencakup kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan yang lain (Nasution, 2015). Menurut Hardiyansyah untuk menilai dimensi ini terdapat beberapa indikator (Hardiyansyah, 2011; Priatna & Ilhami, 2022) yakni:

1. Adanya jaminan waktu setiap pelayanan
2. Adanya jaminan biaya setiap pelayanan
3. Adanya jaminan pelayanan yang pasti

Selain itu, dalam dimensi assurance terdapat indikator lain yakni aparatur penyedia layanan dapat dipercayai. Kepercayaan pelanggan terhadap aparatur penyedia layanan sangat diperlukan untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.

Emphaty (Empati)

Menurut pendapat Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011) dan Agustiani & Ilhami (2022) dimensi emphaty mencakup pemahaman setiap kebutuhan pelanggan dengan pendekatan hubungan komunikasi yang baik serta sikap perhatian pribadi yang baik. Kemudian Zeithaml, Barry dan Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2011) menjabarkan beberapa indikator dalam dimensi emphaty yakni:

1. Mengutamakan kepentingan pelanggan
2. Sikap yang ramah dalam melayani
3. Sikap yang santun dalam melayani
4. Tidak membedakan – bedakan atau diskriminatif dalam melayani
5. Menghargai semua pelanggan

Pada pelayanan kepada pelanggan, sikap empati sangatlah penting serta menjadi tanggung jawab penyedia layanan, karena hal itu menyangkut kualitas pelayanan yang baik. Oleh karenanya, aparatur penyedia layanan dituntut mampu menciptakan pendekatan positif kepada pelanggan agar pelayanan berjalan sesuai harapan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Grogross yang mengungkapkan tiga kriteria pokok dalam kualitas pelayanan yakni: outcome-related, process-related, dan image-related. Ketiga dimensi tersebut kemudian dikembangkan menjadi enam dimensi (Tjiptono, 1996; Ilhami, 2019; Ferdiansyah & Ilhami, 2022) yakni:

1. Profesionalisme dan Keahlian, yakni mengenai profesi dan keahlian ini termasuk dalam

- outcome- related criteria, yang mana konsumen sadari bahwa penyedia jasa, pegawai, operasional sistem, sumber daya fisik, kepemilikan pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah secara profesional.
2. Sikap dan Perilaku, kriteria sikap dan perilaku merupakan proses-related criteria, yakni pelanggan merasa bahwa petugas memberi perhatian penuh kepada konsumen serta berusaha membantu untuk memecahkan permasalahan secara spontanitas dan ikhlas.
 3. Mudah dicapai dan fleksibel, kriteria ini termasuk dalam proses-related criteria, dimana pelanggan merasa bahwa perancangan dan pengoperasian penyedia jasa, lokasi, jam kerja, serta petugas dibuat sedemikian rupa hingga konsumen dapat mengakses dengan mudah dan dapat memenuhi permintaan pelanggan.
 4. Reliabel dan sifat dapat dipercaya, kriteria ini masuk dalam proses-related criteria, bahwa apapun yang terjadi pelanggan bisa mempercayakan segalanya kepada penyedia jasa sekaligus petugas serta system yang beroperasi.
 5. Penemuan atau Pemulihan kembali, termasuk dalam kategori image-related criteria, konsumen sadar bila mana terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil langkah dan mengendalikan situasi serta mencari pemecahan masalah yang tepat.
 6. Reputasi dan Kredibilitas, kriteria ini termasuk dalam image-related criteria, pelanggan meyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai tambah atau imbalan yang sesuai dengan imbalannya.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan alasan teori tersebut telah memenuhi aspek tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan SKCK di Polda Jawa Barat. Sehingga diharapkan akan memecahkan dan menjawab rumusan masalah pada penelitian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Metode penelitian kuantitatif deskriptif sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiono, 2013 dan Yulianah, 2022) yaitu: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Proses pengambilan data dilaksanakan dengan melaksanakan observasi lapangan dan penyebaran angket atau survey kepada sample penerima layanan pembuatan SKCK. Penelitian ini akan menggambarkan kondisi, situasi, fenomena atau berbagai variabel yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan SKSC di Polda Jawa Barat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penyebaran kuisioner dilakukan pada penerima layanan pembuatan SKCK di kantor intelkam Polda Jabar yang berada di jalan Soekarno Hatta No.748 Kota Bandung Jawa Barat. Dengan sampel pengunjung yang hadir pada tanggal 9 November 2022 dari pukul 08.00 – 15.00 WIB. Berikut ini merupakan kuisioner yang disebar pada penerima layanan SKCK Polda Jabar, karakteristik dari kelamin, usia, dan pendidikan terakhir dapat dilihat di tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. (Deskripsi Data Responden)

Karakteristik	N	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	65%
Perempuan	7	35%
Total	20	100%
Rentang Usia		
<25 tahun	7	35%
25-44 tahun	13	65%
>45 tahun	0	0%
Total	20	100%
Pendidikan Terakhir		
SMP	1	5%
SMA	9	45%
S1	8	40%
S2	2	10%
S3	0	0%
Total	20	100%

Berdasarkan data yang diperoleh dari 20 partisipan penelitian, dinyatakan bahwa penerima layanan berjenis kelamin laki laki lebih dominan yaitu sebanyak 17 responden atau 65% dibandingkan dengan perempuan dengan 7 responden atau 35% dari keseluruhan responden yang berjumlah 20 orang. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dinyatakan bahwa 35% penerima layanan berusia kurang dari 25 tahun dengan total 7 responden, 65% responden berusia antara 25-44 tahun dengan total 13 responden. Berdasarkan deskripsi pendidikan terakhir responden dinyatakan bahwa 1 responden atau 5% lulus di tingkat SMP, selanjutnya 9 orang responden atau sebesar 45% responden lulus di tingkat SMA/SMK Sederajat, sedangkan 40% atau 8 orang responden lulus di tingkat S1, dan 2 orang responden atau 10% jumlah responden lulus di tingkat S2.

Dari data diatas dapat dijabarkan bahwa responden penerima layanan pemuatan SKCK didominasi oleh Laki-laki dengan 65%, sedangkan dari segi usia didominasi oleh kelompok umur 25-44 tahun dengan angka 65%. Sedangkan dari variabel pendidikan terakhir didoinasi oleh lulusan SMA dengan 45% dari jumlah sampel penerima layanan. Selanjutnya penulis akan menyajikan data hasil pengisian survey oleh subjek sample penerima layanan. Angket atau survey yang dibuat menggunakan tingkatan skala likert dari 1-5 yang dimana Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Ragu (R) = 3, Tidak Setuju (ST) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS)= 1. Total pernyataan yang disajikan berjumlah 25 yang terdiri dari 5 dimensi berdasarkan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

Tabel 2. Hasil Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	20	4	5	4.75	.444
X1.2	20	5	5	5.00	.000
X1.3	20	3	5	4.65	.587
X1.4	20	4	5	4.85	.366
X1.5	20	3	5	4.40	.598
X1.6	20	4	5	4.75	.444
X2.1	20	4	5	4.75	.444
X2.2	20	3	5	4.60	.598
X2.3	20	4	5	4.90	.308
X2.4	20	4	5	4.90	.308
X3.1	20	4	5	4.85	.366
X3.2	20	3	5	4.55	.605

X3.3	20	4	5	4.80	.410
X3.4	20	4	5	4.85	.366
X3.5	20	3	5	4.65	.587
X3.6	20	4	5	4.85	.366
X4.1	20	3	5	4.65	.587
X4.2	20	3	5	4.75	.550
X4.3	20	3	5	4.75	.550
X4.4	20	4	5	4.85	.366
X5.1	20	4	5	4.95	.224
X5.2	20	5	5	5.00	.000
X5.3	20	5	5	5.00	.000
X5.4	20	5	5	5.00	.000
X5.5	20	4	5	4.95	.224
Valid N (listwise)	20				

Berdasarkan sajian data hasil survey pengertian dari X1.1 merupakan pernyataan pertama dalam dimensi pertama, begitupun seterusnya. Untuk keterangan lebih jelas anda dapat melihat survey yang sudah penulis buat. Terdapat 5 dimensi yang dimuat dan setiap dimensi memiliki 4-6 indikator yang masing masing subjek memiliki jawaban unik tersendiri mengenai tanggapan dari pernyataan kuisioner. Dapat dilihat beberapa indikator menunjukkan data yang unik dan dapat dibahas di bawah ini.

Tangible (Berwujud)

X1.1 (Penampilan petugas dalam melayani pelanggan sudah sesuai SOP)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	5	25.0	25.0	25.0
SS	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji diatas dapat disimpulkan bahwa subjek dominan Sangat Setuju dengan pernyataan mengenai pakaian petugas yang sesuai dengan SOP, sebanyak 75% atau 15 orang mengisi sangat setuju dan sisanya yaitu 25% atau 5 subjek mengatakan sudah Sesuai dengan demikian data ini menunjukkan bahwa faktor pakaian petugas sudah sesuai dengan ekspektasi penerima layanan.

X1.2 (Tempat melakukan pelayanan yang nyaman)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	20	100.0	100.0	100.0

Dari data diatas mengenai fasilitas pelayanan 100% penerima layanan merasa sangat puas dengan mengisi Sangat Setuju mengenai tempat pelayanan yang tersedia. Hal itu menunjukkan dari segi fasilitas lokasi sudah sangat baik dan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

X1.3 (Proses pelayanan yang mudah)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	5	25.0	25.0	30.0
SS	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Berdasarkan data yang didapat dari pengisian survey terhadap proses pelayanan data didominasi oleh pernyataan Sangat Setuju terkait proses pelayanan yang mudah hal ini ditunjukkan dengan responden yang mengisi kolom sangat setuju ada 14 orang atau 70%, dan yang merasa Setuju berjumlah 5 orang atau 25%, kendati demikian ada 1 responden yang ragu akan hal tersebut, hal itu dapat disebabkan oleh berbagai hal diantaranya sosialisasi terkait informasi proses pelayanan yang tidak optimal, terdapat human eror dari pemberi layanan dan penerima layanan yang menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Maka hal yang dapat diperbaiki adalah mempermudah penerima layanan dalam mengakses informasi dan keterangan alur pelayanan yang harus di sajikan di dalam fasilitas pelauyanan.

X1.4 (Petugas disiplin dalam melakukan pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	15.0	15.0	15.0
SS	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji diatas dapat disimpulkan bahwa subjek dominan Sangat Setuju dengan pernyataan mengenai kedisiplinan petugas, sebanyak 85% atau 17 orang mengisi sangat setuju dan sisanya yaitu 15% atau 3 subjek mengatakan sudah Sesuai dengan demikian data ini menunjukkan bahwa faktor kedisiplinan petugas sudah sesuai degan ekspektasi penerima layanan.

X1.5 (Pelanggan mudah dalam mengakses permohonan pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	10	50.0	50.0	55.0
SS	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Berdasarkan data mengenai kemudahan pelanggan dalam meangkses permohonan pelayanan didapatkan fakta bahwa 50% responden atau 10 orang penerima layanan merasa setuju saja dengan hal tersebut sedangkan 9 orang atau 45% responden mengisi Sangat Setuju dan 1 orang atau 5% data mengaku ragu dari pernyataan ini. Hal ini menunjukan bahwa penerima layanan merasa cukup puas dan merasakan kemudahan dalam mengakses permohonan, akan tetapi masih terdapat hal yang dapat diperbaiki dalam segi teknis, contohnya ketika pemohon harus mengkompres ukuran file data diri yang mereka punya yang hal tersebut membuat pemohon kebinungan dan merasa repot dengan hal tersebut. Hal ini dapat diperbaiki dengan menghapus aturan ukuran file minimal dalam form pendaftaran yang ada pada website pelayanan SKCK Online. Selain itu pemohon merasa kesulitan ketika mereka diwajibkan untuk mengisi data survey kepolisian mengenai pelayanan SKCK yang dimana pemohon perlu mengunuh aplikasi telegram atau polri super app dan perlu mengisi data kembali yang cukup memakan waktu dan data internet apabila belum mengunduh aplikasitersebut.

Reliability (Kehandalan)

X1.6 (Dalam pelayanan menggunakan alat bantu)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	5	25.0	25.0	25.0
SS	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji diatas dapat disimpulkan bahwa subjek dominan Sangat Setuju dengan pernyataan mengenai penggunaan alat bantu dalam pelayanan, sebanyak 75% atau 15 orang mengisi sangat setuju dan sisanya yaitu 25% atau 5 subjek mengatakan Sesuai, dengan demikian data ini menunjukkan bahwa faktor penggunaan fasilitas berupa alat bantu sudah sesuai dengan ekspektasi penerima layanan.

X2.1 (Petugas cermat dalam melayani)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	5	25.0	25.0	25.0
SS	15	75.0	75.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data menunjukan bahwa 15 orang atau 75% data sangat setuju bahwa petugas cermat dalam memberikan pelayanan, sementara itu 25% atau 5 orang sample mengisi setuju saja karena sample merasa petugas cukup cermat dalam memberikan pelayanan. Hal ini bsangat dipengaruhi oleh interaksi yang terjadi antara pemberi layanan dan penerima layanan yang dimana pemberi layanan sudah sangat baik dalam hal kecermatan pemberian layanan.

X2.2 (Terdapat standar pelayanan yang jelas)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	6	30.0	30.0	35.0
SS	13	65.0	65.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data yang tersaji diatas mengenai kejelasan standar pelayanan data dominan yang ditunjukkan menunjukkan Sangat Setuju sejumlah 65% atau 13 orang, sedangkan yang merasa setuju dengan hal tersebut sejumlah 30% atau 6 orang, dan ada 1 orang atau 5% data yang merasa Ragu dengan hal tersebut. Hal ini berkaitan dengan proses yang dihadapi oleh penerima layanan yang dimana ketika pembuatan SKCK syarat yang harus dipenuhi salah satunya keterangan data sidik jari yang diterbitkan oleh divisi Inafis polda jabar yang dimana proses tersebut diluar dari prosedur yang diberikan oleh pelayanan SKCK tetapi responden menganggap hal tersebut bagian dari proses layanan sehingga ketidak jelasan tersebut membuat salah satu sample ragu dengan proses tersebut.

X2.3 (Petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	2	10.0	10.0	10.0
SS	18	90.0	90.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data yang ditunjukkan dari indikator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan data didominasi jawaban responden yang sangat setuju yaitu berjumlah 90% atau 18 orang dan sisanya yaitu 10% atau 2 orang merasa setuju dengan pernyataan tersebut. Kemampuan petugas dalam menguasai fasilitas tentunya sudah menjadi kewajiban dan bukan hal sulit diperbaiki hal ini dikarenakan petugas setiap hari memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan dalam SOP.

X2.4 (Petugas mahir dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	2	10.0	10.0	10.0
SS	18	90.0	90.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji mengenai kemahiran petugas dalam menggunakan fasilitas penunjang dalam pelayanan responden dominan sangat setuju dengan angka 90% atau 18 orang dan sisanya yaitu 2 orang merasas setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya petugas pemberi layanan sudah setiap hari melaksanakan tugasnya yang dimana hal tersebut membuat petugas mahir dan terbiasa dalam melaksanakan tugasnya.

Responsiviness (Ketanggapan)

X3.1 (Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	15.0	15.0	15.0
SS	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji mengenai respon petugas terhadap pemohon layanan menunjukkan hasil yang sangat baik dengan data yang menunjukkan sebanyak 85% atau 17 responden sangat setuju, dan sisanya yaitu 15% atau 3 orang memilih sesuai karena respon petugas dalam pelayanan sudah sangat baik secara etika maupun sopan santun yang hal ni harus dipertahankan karena menyangkut interaksi langsung dengan masyarakat.

X3.2 (Petugas melakukan pelayanan dengan cepat)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	7	35.0	35.0	40.0
SS	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data diatas yang menyajikan mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas di dapat bahwa sebanyak 60% atau 12 orang responden merasa sudah sangat sesuai, lalu 35% atau 7 orang merasa kecepatan petugas sudah sangat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Sedangkan 1 responden atau 5% data menunjukkan ragu akan hal tersebut karena beberapa faktor yaitu tidak mempersiapkan pendaftaran sejak awal sehingga menyebabkan pelayanan memakan waktu yang lebih lama.

X3.3 (Petugas melakukan pelayanan dengan tepat)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	4	20.0	20.0	20.0
SS	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Tabel ini membahas mengenai ketepatan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada penerima layanan, dari hasil survey data menunjukkan 80% atau 16 responden sangat setuju dengan pernyataan ini dan 20% atau 4 orang responden juga setuju bahwa petugas pemberi layanan sudah melakukan tugasnya dengan tepat dan tidak melakukan hal hal lain yang tidak ada dalam SOP.

X3.4 (Petugas melakukan pelayanan dengan cermat)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	15.0	15.0	15.0
SS	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Berdasarkan data mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 85% atau 17 responden sangat sepakat dengan hal tersebut ada juga 15% atau 3 responden yang setuju mengenai kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

X3.5 (Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	5	25.0	25.0	30.0
SS	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data mengenai ketepatan waktu pelayanan oleh pegawai didapatkan data bahwa 70% responden sangat setuju dengan hal tersebut, sedangkan responden yang mengisi setuju ada 25%, kendati demikian ada 5% data yang menunjukkan keraguan dari responden terkait pernyataan tersebut. Hal ini bisa disebabkan karena ditemukan beberapa responden yang belum menyipkan persyaratannya sehingga waktu yang dihabiskan responden lebih lama.

X3.6 (Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	15.0	15.0	15.0
SS	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Berdasarkan data yang tersaji mengenai respon petugas terhadap keluhan penerima layanan menunjukkan bahwa 85% atau 17 responden, sangat setuju dengan hal tersebut, dan hanya 15% atau 3 responden yang mengisi sesuai saja karena hal tersebut diperlukan adanya perbaikan

Assurance (Jaminan)

X4.1 (Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	5	25.0	25.0	30.0
SS	14	70.0	70.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data yang tersaji mengenai jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas data didominasi oleh responden yang mengisi sangat setuju sebanyak 70% atau 14 responden, sedangkan 25% atau 5 responden mengisi setuju dan 5% atau 1 responden merasa ragu dengan pernyataan tersebut hal ini dikarenakan petugas belum mampu menunjukkan kepastian waktu dalam informasi dan sosialisasi yang tersebar sehingga ekspektasi masyarakat mengenai waktu tidak dapat disamaratakan.

X4.2 (Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	3	15.0	15.0	20.0
SS	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data mengenai pemberian jaminan biaya oleh petugas kurang lebih sama seperti dimensi diatas yang dimana di dominasi oleh responden yang memilih sangat setuju sebanyak 80% dan yang mengisi setuju ada 15% dan yang terakhir ada responden yang merasa ragu yaitu 5% hal ini disebabkan oleh penerima layanan belum membacara persyaratan yang ada di masing kantor pelayanan.

X4.3 (Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	1	5.0	5.0	5.0
S	3	15.0	15.0	20.0
SS	16	80.0	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data mengenai jaminan legalitas SKCK sudah sangat jelas sebetulnya keabsahan data yang diterbitkan tetapi dari hasil pemungutan data dilapangan menunjukkan ada 5% responden atau 1 orang yang merasa ragu dengan legalitasnya hal tersebut berbanding terbalik dengan yang memilih setuju dan sangat setuju yang bila di total ada 19 responden atau 95% responden, hal ini bisa disebabkan karena ketidak tahuan penerima layanan mengenai keabsahan SKCK.

X4.4 (Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	15.0	15.0	15.0
SS	17	85.0	85.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data mengenai jaminan kepastian biaya oleh petugas menunjukkan 85% atau 17 orang responden sangat sesuai bahwa petugas memberikan jaminan biaya yang pasti, sedangkan 15% atau 3 responden lainnya merasa sesuai hal ini bisa terjadi karena beberapa responden tidak mengetahui proses perekaman sidik jari di divisi inavis ada biaya tambahan.

Empathy (Empati)

X5.1 (Petugas mendahulukan kepentingan pemohon)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	1	5.0	5.0	5.0
SS	19	95.0	95.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Dari data mengenai petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon menunjukkan data yang sangat positif yaitu 95% atau 19 responden merasa sudah sangat sesuai fakta dilapangan dan hanya 5% atau 1 responden yang mengisi sesuai.

X5.2 (Petugas melayani dengan sikap ramah)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	20	100.0	100.0	100.0

Data dari indikator keramahan petugas dalam melayani menunjukkan data yang sangat baik yang dimana 100% atau 20 responden merasa fakta di lapangan sangat sesuai dan hal tersebut membuktikan bahwa petugas pemberi layanan mempunyai karakter yang baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku

X5.3 (Petugas melayani dengan sikap sopan santun)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	20	100.0	100.0	100.0

Data dan indikator mengenai kesopanan pegawai dapat menjadi indikator yang kuat dalam kualitas pemberian layanan terlihat bahwa dari 20 responden sebanyak 100% atau seluruh responden merasa pkesopanan dari petugas sudah sangat sesuai dengan yang mereka harapkan.

X5.4 (Petugas melayani dengan tidak diskriminatif)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	20	100.0	100.0	100.0

Dari data mengenai pelayanan dari petugas yang tidak diskriminatif menunjukkan hasil yang sangat baik dimana 100% atau 20 responden mengisi sangat sesuai hal ini karena karakter petugas pemberi layanan yang baik dan menerapkan nilai Pancasila.

X5.5 (Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	1	5.0	5.0	5.0
SS	19	95.0	95.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Data mengenai petugas yang melayani dan menghargai penerima layanan juga menunjukkan hasil yang sangat baik dimana 95% data atau 19 responden merasa sudah sangat sesuai dan hanya 5% atau 1 responden yang mengisi sesuai hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan karena sangat berpengaruh terhadap output kepuasan penerima layanan

Pembahasan

Pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dan kreaktifitasnya demi mencapai tujuan oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry mengenai indikator kualitas pelayanan yang terbai menjadi 5 dimensi yang diantaranya adalah Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dari kelima dimensi tersebut telah disebarkan angket atau survey yang diisi langsung oleh penerima layanan dan ada beberapa hal yang dapat dibahas dalam pembahasan di bawah ini.

Tangible (Berwujud)

Ketersediaan sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar 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 prasarana dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar sudah sangat baik. Sarana dan prasarana yang tersedia yaitu adanya ruang tunggu dalam dan luar, adanya AC, televisi, tempat sampah, meja tulis, wastafel, toilet, ruang ibu menyusui, playground anak, mesin antri otomatis dan komputer beserta alat print. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut, pemohon pembuatan SKCK merasa puas dan nyaman

Akan tetapi ada beberapa fasilitas yang belum dimanfaatkan dengan optimal diantaranya alat antri yang karena jumlah pemohon pembuatan SKCK tidak terlalu banyak membuat alat antri ini jarang digunakan karena pemohon langsung menuju loket untuk segera diproses, mesin tersebut dapat digunakan sebagai alat penghitung data dan jumlah pemohon yang hadir. Selanjutnya kamera yang dapat digunakan sebagai alat pemenuhan syarat pemohon yang belum memiliki, mencetak, atau membawa foto yang sesuai sehingga pemohon tidak perlu repot mencetak fotonya diluar dan bisa lebih menghemat biaya, karena esensi pelayanan yang optimal yaitu memberikan kemudahan bagi penerima layanan. Berdasarkan pemaparan menurut dimensi *tangible* (berwujud) ini, sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar sudah cukup baik, memadai dan pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan.

Reliability (Kehandalan)

Dalam dimensi ini difokuskan terhadap kemampuan dan keahlian dari petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan berhubungan erat dengan SOP yang ada dan hasil pengamatan menunjukkan petugas sudah memahami dan menjalankan SOP yang sudah ada hal tersebut sangat penting guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Dari data yang terkumpul secara umum pemohon pembuatan SKCK sudah sangat puas dan merasa keahlian yang dimiliki petugas cukup baik, tetapi pada indikator kejelasan standar pelayanan ada responden yang ragu dengan hal tersebut itu bisa disebabkan karena kurangnya informasi yang diterima pemohon mengenai teknis pembuatan SKCK dan hal ini berkaitan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pemberi layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan intensitasnya guna mengantisipasi ketidakjelasan informasi oleh penerima layanan.

Responsiveness (Ketanggapan)

Dalam dimensi ini menekankan pada tanggungjawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Selain itu kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi indikator keberhasilan dimensi ini, dari hasil data yang didapat dari survey responden dominan merasa sangat puas dan cukup puas tetapi ada responden yang merasa bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan petugas belum sesuai harapan, dari hasil analisa penulis ini dapat disebabkan karena adanya kesalahpahaman dari penerima layanan yang menganggap proses perekaman sidik jari dari divisi Inavis merupakan rangkaian pembuatan SKCK yang dilaksanakan oleh Intelkam Polda Jabar sehingga bila di total pemohon menghabiskan waktu juga di perekaman sidik jari. Dari permasalahan yang timbul terdapat rekomendasi berupa solusi yang dapat diterapkan diantaranya peleburan layanan perekaman sidik jari oleh divisi Inafis menjadi bagian dari Intelkam khususnya pelayanan SKCK, sehingga pemohon tidak perlu repot berpindah lokasi layanan dan mengantri ulang. Tetapi secara umum dari dimensi ini sudah sangat baik dan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance merupakan dimensi yang mengukur kemampuan penyedia layanan terhadap jaminan pelayanan yang diberikan agar dapat dipercaya serta memberi rasa nyaman terhadap pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Ada beberapa jaminan yang dapat menjadi indikator dimensi ini diantaranya waktu, biaya, dan legalitas. Dari ketiga indikator tersebut penulis melihat bahwa sudah sangat baik karena jaminan waktu pelayanan yang terdapat dalam SOP bisa dilaksanakan lebih cepat dilapangan hal ini dikarenakan pemohon sudah tahu proses yang harus dilalui. Sedangkan dari hasil data penyebaran survey dominan responden merasa sangat puas dan beberapa merasa cukup puas hal ini juga berkaitan mengenai kepastian waktu kumulatif dari dua layanan yaitu proses perekaman sidik jari dan pembuatan SKCK dari kepastian waktu yang diberikan pemohon tidak bisa memprediksi berapa lama waktu yang harus mereka habiskan tetapi apabila pemohon sudah memenuhi berbagai syarat maka pelayanan akan berjalan cepat dan dari segi biaya sudah sangat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Empathy (Empati)

Pada pelayanan kepada pelanggan, sikap empati sangatlah penting serta menjadi tanggung jawab penyedia layanan, karna hal itu menyangkut kualitas pelayanan yang baik. Oleh karenanya, aparatur penyedia layanan dituntut mampu menciptakan pendekatan positif kepada pelanggan agar pelayanan berjalan sesuai harapan pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Dari hasil pengamatan dan data yang dihimpun dari hasil survey menunjukkan dimensi ini hampir sempurna dari berbagai indikator hal ini berkaitan dengan karakter dan sikap yang dimiliki oleh para petugas yang tentunya kualifikasi ini dapat terjadi karena adanya proses rekrutment yang baik, pelatihan yang tepat, dan juga lingkungan yang positif maka dalam dimensi empati ini merupakan menjadi keunggulan yang dimiliki oleh petugas Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil dari penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat dikatakan optimal. Efektivitas pelayanan SKCK diukur menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman & Berry mengenai indikator kualitas pelayanan yang terbagi menjadi 5 dimensi yang diantaranya adalah Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dari kelima dimensi tersebut berdasarkan hasil pengamatan atau observasi lapangan ditambah dengan hasil pengolahan data survey oleh penerima layanan menunjukkan hasil yang positif. Kendati demikian ada beberapa catatan yang dapat menjadi perbaikan dalam pelayanan agar berjalan lebih optimal dan unggul jika dibandingkan dengan instansi setingkatnya.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar peneliti menyajikan beberapa saran yang bersifat teknis yang merupakan hasil dari kajian ini: Perbaiki sistem pendaftaran melalui online salah satunya perubahan aturan dalam proses upload file persyaratan yang harus di upload yang tidak boleh melebihi 1 MB, hal ini dikarenakan tidak semua pemohon memahami proses pengkompresan file dan itu cukup memakan waktu. Perlunya perubahan strategi sosialisasi mengenai proses pembuatan SKCK hal ini dikarenakan banyak pemohon yang tidak mengetahui informasi detail dan resmi dari Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar mengenai persyaratan, proses, dan waktu yang dihabiskan. Optimalisasi pemanfaatan fasilitas yang ada salah satunya

fasilitas kamera yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar dapat dimanfaatkan karena dapat menghemat biaya pemohon. Perbaikan pengisian E-survey dari polri yang terlalu berbelit belit dan cukup memakan waktu pemohon, dalam hal ini Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabardapat mengusulkan untuk mempermudah pengisian E-Survey yang contohnya bisa menggunakan layanan Google Formulir yang lebih sederhana dan memudahkan pemohon yang telah menerima layanan. Peleburan pelayanan pembuatan SKCK oleh Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar dengan pelayanan perekaman sidik jari yang dilaksanakan oleh Divisi Inafis, karena hal ini dapat membuat pemohon tidak perlu mengantri kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiandini, F. Z., & Ilhami, R. (2022). The Implementation of Human Resource Development Program in Supporting Tourism in Parigi District Pangandaran Regency. *Jurnal Mantik*, 6(3), 3059-3064.
- Arganata, D. (2016). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. *Kajian Pelayanan Publik*, 1-8.
- Astuti, Dwi Nani " Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo. jurusan Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus 1945.Surabaya. Bumi Aksara.
- Ferdiansyah, A., & Ilhami, R. (2022). Pelayanan Retribusi Wisata Wonder Hill Jojogan Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6118-6125.
- Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hayat (2017). manajemen pelayanan publik. Jakarta: Rajawali Pers..
- Idrus, Muhammad. 2007. Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.
- Ilhami, R. (2019). Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kawasan Bandara Internasional Jawa Barat. *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1)
- Ilhami, R., Endah Marlovia, E. M., & Achmad, W. (2022). Smart government policy implementation for smart city concept realization. *International Journal of Health Sciences Scopus coverage years: from 2021 to Present*, 8379-8389. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Muliawaty, L., Firdausijah, R. T., & Achmad, W. (2022). Implementation of Waste Management Policies by the Main Waste Bank in Realizing the Effectiveness of the Waste Program in the City of Bandung. *resmilitaris*, 12(2), 1906-1913.
- Nurwati, N., Fedryansyah, M., & Achmad, W. (2022). Social Policy in the Protection of Street Children in Indonesia. *Journal of Governance*, 7(3).
- Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Priatna, M. I. V., & Ilhami, R. (2022). Perencanaan Fasilitas Sektor Pariwisata di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran (Studi Kasus Desa Cintaratu dan Selasari). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6132-6139.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi).
- Sumadi Suryabrata, 1999, Metodologi Penelitian, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sumadinata, R. W. S., Achmad, W., & Riyadi, S. F. (2022). Indonesian Border Defense Policy: A Case Study on the Interoperability of the joint regional defense command. *Central European Management Journal*, 30(4), 886-895.