

## Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau

Muhammad Irvan Yazid Azhar Pasaribu<sup>1)\*</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Jl. RTA Milono, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya

<sup>1)\*</sup> [irvanyazid10@gmail.com](mailto:irvanyazid10@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan guna mengetahui bagaimana mutu pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di kepolisian Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau. Metode penelitian yang dipergunakan yakni kualitatif, penelitian ini memakai Teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah yang didalamnya terdapat *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty*. Teknik penyampilan data pada penelitian ini yakni observasi, wawancara serta dokumentasi. Berlandaskan capaian penelitian, kualitas pelayanan sudah cukup optimal dan maksimal. Namun demikian, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, di antaranya adalah masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, serta keterbatasan pengetahuan yang menjadi salah satu faktor hambatan dalam menurunnya kinerja pegawai.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, SKCK

### Abstract

*This study aims to determine the quality of police certificate issuance services at the Kahayan Hilir Police Station in Pulang Pisau Regency. The research method used is qualitative, employing Zeithaml, Parasuraman, and Berry's theory in Hardiansyah, which includes tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data collection techniques used in this study include observation, interviews, and documentation. Based on the research findings, the quality of service is already quite optimal and maximal. However, there are several shortcomings that need to be addressed, including the presence of staff who are not fully responsible for the tasks assigned to them, as well as limited knowledge, which is one of the factors hindering the performance of staff.*

**Keywords:** Quality, Service, SKCK

### 1. PENDAHULUAN

Layanan publik diberikan oleh pemerintah, khususnya oleh pejabat yang bertindak sebagai pegawai negeri. Pemerintah berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk memberi manfaat bagi kepentingan kolektif daripada kepentingan individu, dan berusaha untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan semua anggota masyarakat untuk mengakses layanan yang memuaskan yang memenuhi kebutuhan mereka, yang pada akhirnya mendorong kemakmuran bersama. Hal ini sejalan dengan pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menegaskan bahwa memberikan pelayanan yang patut dicontoh oleh masyarakat merupakan kewajiban mendasar bagi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) berfungsi sebagai lembaga publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002, Pasal 13, yang menguraikan tanggung jawab utamanya, termasuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), menegakkan hukum, dan melindungi masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagaimana sesuai dengan tugas pokoknya sebagai *public service* atau pelayanan masyarakat erat bersentuhan

langsung terhadap masyarakat. Maka dari itu POLRI wajib memperhatikan dan memprioritaskan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk pembuatan SKCK pada Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau pada tahun 2023 sebanyak 1.604 yang dicetak akan tetapi penurunan terjadi ditahun 2024 sampai dengan bulan Desember sebanyak 1.428 saja yang dicetak karena sebagian masyarakat mengeluhkan salah satu syaratnya yang belum bisa dipenuhi yaitu syarat BPJS yang masih aktif sedangkan tidak semua Masyarakat memiliki BPJS dan tidak semua Masyarakat BPJS nya aktif Sebagian ada yg tertunggak.

BPJS Kesehatan menjadi syarat pembuatan SKCK untuk memastikan bahwa pemohon memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Kebijakan ini ditetapkan melalui Peraturan Kepolisian Negara RI Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penertiban SKCK. Alasan BPJS Kesehatan menjadi syarat dalam pembuatan SKCK yaitu: Untuk mengoptimalkan agar program JKN dapat menjangkau seluruh warga negara Indonesia, untuk memastikan perlindungan kesehatan yang menyeluruh, untuk mendukung terlaksananya implementasi JKN dan Untuk selaras dengan target RPJMN 2020-2024.

Selain persoalan persyaratan administratif yang harus dipenuhi dan dimaksimalkan, pelayanan yang berkualitas dalam proses penerbitan SKCK memiliki peran penting untuk memastikan terciptanya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. SKCK memiliki nilai strategis karena dibutuhkan dalam berbagai keperluan, contohnya seperti melamar pekerjaan, mengikuti seleksi pendidikan, pembuatan visa, maupun urusan administrasi lainnya. Pelayanan SKCK yang mudah, cepat, ramah, dan informatif sangat dibutuhkan agar masyarakat merasa terbantu dan tidak mengalami hambatan yang berlebihan. Dengan adanya pelayanan berkualitas, diharapkan proses penerbitan SKCK dapat berjalan efektif tanpa mengurangi ketentuan yang berlaku, serta mampu menciptakan citra positif terhadap institusi Polri di mata masyarakat.

Maka dari itu banyak masyarakat daerah Pulang Pisau terhambat dalam pembuatan SKCK dan menjadikan penurunan pembuatan SKCK dikarenakan banyak masyarakat yang menunggak pembayaran BPJS yang mengakibatkan BPJS dinonaktifkan. Sehingga masyarakat merasa malas untuk mengurusnya karena menjadi ribet harus melakukan pembayaran BPJS tersebut dahulu agar bisa memenuhi pembuatan SKCK, sedangkan keuangan masyarakat berbeda-beda dalam setiap harinya. Meskipun sudah adanya tata cara yang mengatur pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang menjadi pedoman Kepolisian Resor Kahayan hilir dalam memberikan pelayanan SKCK masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui prosedur atau persyaratannya maupun mekanisme apa yang harus di lalui masyarakat sebagai pemohon dalam membuat SKCK, kejadian ini memberikan gambaran bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Berlandaskan Leon G Schiffman (2015: 139) mengungkapkan bahwasanya *consumers find it more challenging to assess service quality compared to product quality. This is accurate due to the distinguishing characteristics of services: they are intangible, changeable, perishable, and generated and consumed simultaneously.*

Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa lebih sulit untuk menilai kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas produk. Hal ini akurat karena karakteristik yang berbeda dari layanan tertentu: layanan tidak berwujud, mudah berubah, rentan terhadap bahaya karena harus menjaga reputasi, dan layanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

Pelayanan publik menekankan pada kepentingan kolektif, memfasilitasi urusan kewarganegaraan, dan memastikan kesenangan publik. Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menggunakan proses dan cara-cara tertentu untuk memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Penyedia layanan harus memprioritaskan cara penyampaian layanan publik. Menurut definisi kualitas layanan, setiap

bisnis kontemporer dan progresif secara konsisten berusaha untuk mencapai standar kualitas layanan tertinggi. Kualitas pelayanan yang dimaksud berkaitan dengan pemberian pelayanan yang optimal yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan. Parasuraman (2016:26) memperkenalkan gagasan tentang pelayanan publik yang terkait dengan kepuasan, yang didefinisikan oleh lima komponen yang secara kolektif disebut sebagai kualitas pelayanan “RATER”: responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Kerangka kerja kualitas layanan RATER berusaha untuk mempengaruhi sikap dan tindakan para pengembang layanan untuk menyediakan layanan yang kuat dan penting, sehingga memfasilitasi evaluasi yang selaras dengan kualitas layanan yang diberikan.

### **Pelayanan**

Layanan pelanggan sering digambarkan sebagai aktivitas apa pun yang dirancang untuk memastikan kesenangan pelanggan dengan memenuhi tujuan dan persyaratan mereka. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendeskripsikan layanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan pada dasarnya terdiri dari serangkaian tindakan yang membentuk suatu proses.

Pelayanan dilakukan secara sering dan terus-menerus, mencakup semua aspek kehidupan masyarakat, dan melibatkan pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain. R.A. Supriyono mendefinisikan layanan sebagai tindakan terorganisir oleh organisasi yang memenuhi permintaan pelanggan dan menciptakan kesan yang abadi. Pelayanan yang efektif akan menimbulkan kepuasan klien, sehingga pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan barang atau jasa yang diberikan.

Definisi lain menyatakan bahwa layanan adalah setiap tindakan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berujung pada kepemilikan suatu objek, yang penciptaannya dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik atau tidak. Lebih lanjut, Munir menegaskan bahwa pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh individu (atau kolektif) yang didorong oleh pertimbangan-pertimbangan material melalui struktur, proses, dan metodologi yang telah ditetapkan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir menegaskan bahwa pelaksanaan layanan dapat diukur, sehingga memungkinkan penetapan tolok ukur untuk durasi dan hasilnya. Dengan menetapkan standar, manajemen dapat secara efektif merencanakan, melaksanakan, memantau, dan menilai operasi layanan untuk menjamin bahwa hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan penerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pembeli merasakan tantangan yang lebih besar dalam mengevaluasi kualitas layanan daripada kualitas produk.

Hal ini tepat karena karakteristik yang berbeda dari layanan tertentu: Layanan tidak berwujud, mudah beradaptasi, rentan terhadap risiko karena kebutuhan untuk menjaga reputasi, dan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Pelayanan publik memprioritaskan kepentingan bersama, mempromosikan kewarganegaraan, dan menjamin kesenangan publik.

Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menggunakan prosedur dan cara-cara tertentu untuk menangani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Penyedia layanan harus memprioritaskan penyediaan layanan publik. Setiap perusahaan modern dan inovatif berusaha untuk mencapai tingkat kualitas layanan terbaik, sebagaimana didefinisikan oleh parameternya. Kualitas pelayanan berkaitan dengan pemberian pelayanan yang optimal yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik yang mereka dapatkan. Parasuraman (2016:26) mengemukakan pengertian kepuasan pelayanan publik, yang dicirikan oleh lima komponen yang secara bersama-sama disebut kualitas pelayanan “RATER”: responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Kerangka kerja kualitas layanan RATER bertujuan untuk membentuk perspektif dan perilaku pengembang layanan untuk memberikan layanan yang kuat dan signifikan, sehingga memungkinkan penilaian yang sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.

## Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian, sebelumnya disebut sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang merinci riwayat kriminal seseorang. Sebelumnya dikenal sebagai SKKB, surat keterangan ini hanya diberikan kepada mereka yang tidak pernah terlibat dalam kegiatan ilegal sebelum diterbitkan.

Kepolisian Republik Indonesia telah menerapkan sistem aplikasi online untuk SKCK untuk meningkatkan layanan, yang mengharuskan pengunggahan dokumen-dokumen yang diperlukan dan pengisian formulir yang telah ditentukan dalam urutan yang telah ditetapkan. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi <http://www.polri.go.id/skck.polri.go.id>. Biaya Penerbitan SKCK:

- UU RI No.75 Tahun 2020 perihal jenis penerimaan negara bukan Pajak (PNBP)
- UU RI No.2 Tahun 2002 perihal POLRI
- PP RI No.50 Tahun 2010 perihal Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku pada instansi Polri
- Surat Telegram Kapolri No.: ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 perihal Pemberlakuan PP RI No.50 Tahun 2010
- Biaya pembuatan SKCK yakni Rp. 30.000 (tiga puluh ribu rupiah). Biaya terkait dilakukan penyetoran pada petugas Polri ditempat.



Gambar 1 Papan mekanisma pelayanan SKCK online

### 3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini menjelaskan, menafsirkan, dan menggambarkan suatu masalah. Sugiyono (2003:14) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai data yang direpresentasikan melalui kata-kata, diagram, dan visual. Metodologi penelitian ini berlandaskan pada filsafat dan digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dengan peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, memilih sumber data, dan menggunakan berbagai strategi pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan di Polres Pulang Pisau yang berada di dalam wilayah hukum Polsek Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau. Durasi penelitian ini adalah tiga bulan, mulai dari Januari 2025 hingga Maret 2025.

#### Informan

Burgin (2007:76) mendefinisikan informan penelitian sebagai orang yang memahami informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, termasuk pelaku atau individu lain yang memiliki pengetahuan tentang topik penelitian. Penelitian ini menggunakan data dari informan

yang dipilih secara purposive sampling, yaitu informan dipilih berdasarkan kriteria atau atribut tertentu yang relevan dan mampu memberikan informasi yang relevan untuk penelitian ini. Partisipan dalam penelitian ini adalah kepala personil kantor Resor Kahayan Hilir, divisi BA SAT Intelkam, dan penerima layanan.

#### Sumber Data

Sugiyono (2014:131) mendefinisikan data primer sebagai informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Data primer disebut juga sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Sugiyono (2014:131) mendefinisikan data sekunder sebagai informasi yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari beragam sumber yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan SKCK di Polsek Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau.

#### Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data Prosedur pengumpulan data adalah metodologi yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Metodologi pengumpulan data yang digunakan adalah:

##### Wawancara (*interview*)

Sugiyono (2017:157) menegaskan bahwa wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk melakukan identifikasi permasalahan penelitian dan juga apabila peneliti ingin mengetahui informasi yang lebih mendalam dan komprehensif dari responden yang jumlahnya terbatas.

##### Observasi

Sutrisno Hadi (1986) sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2017:166) menegaskan bahwa, observasi merupakan suatu kegiatan yang kompleks, yang tersusun dari berbagai komponen biologis dan psikologis. Proses-proses pengamatan dan ingatan merupakan dua diantara yang terpenting.

##### Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, foto, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono menegaskan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang diwujudkan dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya penting dari seseorang.

#### Metode Analisa Data

Analisis data identik dengan pengolahan data dan interpretasi data. Analisis data mencakup serangkaian operasi yang meliputi investigasi, kategorisasi, organisasi, interpretasi, dan validasi data untuk memastikan bahwa sebuah fenomena memiliki signifikansi sosial, akademis, dan ilmiah. Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data melalui serangkaian tahapan analisis. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk laporan atau kumpulan data yang komprehensif. Laporan yang berasal dari data yang dikumpulkan dipadatkan, disintesis, dan dipusatkan pada poin-poin utama dan elemen-elemen penting. Data yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan perhatian utama, sehingga memungkinkan peneliti untuk dengan mudah melihat pola hubungan di antara banyak titik data. Data yang telah diringkas disajikan dengan hati-hati dan diselesaikan secara singkat. Kesimpulan yang dicapai pada tahap awal sering kali masih bersifat ambigu, namun berkembang menjadi pernyataan yang lebih pasti dan terbukti pada tahap-tahap selanjutnya.

“RATER” adalah sebuah model atau kerangka kerja yang dipergunakan guna melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa. Akronim ini terdiri dari lima dimensi utama yang menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan, yaitu: *Responsiveness* (Daya tanggap) - Sejauh mana penyedia jasa cepat dan siap membantu pelanggan serta merespons kebutuhan mereka. *Assurance* (Jaminan) - Kapabilitas penyedia jasa guna memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan mereka. *Tangibles* (Bukti fisik) - Aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan materi komunikasi yang dapat dilihat dan dirasakan pelanggan. *Empathy* (Empati) - Perhatian dan kepedulian yang tulus dari penyedia jasa terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan secara personal. *Reliability*

(Keandalan) - Kemampuan penyedia jasa guna memberi pelayanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Model RATER ini sering digunakan dalam manajemen kualitas pelayanan untuk menilai dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Kalau kamu ingin, saya bisa bantu jelaskan lebih detail tentang tiap dimensi dan satu diantara pendekatan mutu pelayanan yang banyak dijadikan rujukan dalam riset pemasaran yakni model ini yang dilakukan pengembangan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry.

#### 4. PEMBAHASAN

Kepolisian Sektor Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu layanan yang ditawarkan adalah penerbitan SKCK. Pentingnya layanan penerbitan SKCK ini digaribawahi oleh banyaknya tindak pidana yang terjadi di masyarakat, termasuk pencurian dan pemerkosaan. Tujuan dari SKCK adalah untuk memberikan bukti bahwa seseorang tidak terlibat dalam kegiatan ilegal, dan merupakan kriteria penting untuk melamar pekerjaan. Kepolisian Sektor Kahayan Hilir di Kabupaten Pulang Pisau harus memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas tinggi untuk menjamin kepuasan masyarakat.

Meneliti kualitas pelayanan berarti mencari tahu bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan SKCK di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau dengan menjalankan tugas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty*. Untuk dapat menilai sejauh mana hasil bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan SKCK di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau ini dapat ditelaah menggunakan kriteria dimensi-dimensi atau indikator-indikator kualitas pelayanan.

##### **Tangible (Berwujud)**

Dalam pelayanan diukur dari fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana yang dapat dirasakan langsung, serta pandangan pimpinan dan pegawai terhadap kualitas hasil pekerjaan dan pelaksanaan tugas sesuai keterampilan yang dimiliki, khususnya di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur kinerja pegawai yang dihasilkan dari aktivitas mendekati sempurna sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa tugas telah dijalankan sesuai tupoksi masing-masing, meskipun masih ada kendala seperti miskomunikasi namun hal tersebut jarang terjadi. Pegawai secara umum mematuhi SOP dengan baik, yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. SOP sendiri berfungsi sebagai pedoman kerja dalam mengatur jumlah pekerjaan, waktu penyelesaian, serta hasil yang dicapai agar efektivitas waktu dan target organisasi dapat terpenuhi secara optimal. Dari hasil temuan lapangan, peneliti melakukan observasi dan wawancara bersama Bu Deli Indah Permatasari, selaku bidang BA SAT Intelkam Polres Kabupaten Pulang Pisau menyatakan bahwa “Setiap pemberian tugas sudah ada tufoksinya masing-masing berdasarkan bidangnya, sehingga sudah mencapai kepuasan bagi masyarakat, tiap-tiap jabatan terdapat tugas dituntaskan guna meraih kemaksimalan kerja, akan tetapi terdapat juga sebagian pegawai yang masih belum mencukupi hasil kerja dikarenakan terdapat alasan terkhusus atau kondisi yang menjadikan hambatan capaian kerja, dan ini bisa kita bina dikarenakan jarang terjadi contohnya komunikasi masih ada kesalahpahaman kepada masyarakat”.

##### **Reliability (Kehandalan)**

Indikator kehandalan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menilai kecermatan, standar pelayanan yang jelas, serta kapabilitas pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai prosedur. Di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau, pelayanan secara umum sudah berjalan baik dan sesuai sasaran kerja, namun masih ditemukan kendala seperti alat penunjang yang kurang memadai, desakan masyarakat dengan berkas tak lengkap, dan pegawai yang belum optimal dalam menyelesaikan tugas tambahan. Berdasarkan hasil wawancara, meskipun sebagian besar pegawai telah menjalankan tugas sesuai kemampuan, masih ada beberapa yang perlu diarahkan agar hasil pekerjaan lebih maksimal, terutama dalam pelayanan pembuatan SKCK. Kehandalan pegawai dinilai belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kreativitas dan inisiatif untuk mengembangkan diri, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu,

diperlukan pembinaan, motivasi, dan peningkatan kompetensi agar pegawai lebih andal dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Terkait indikator *reliability* dalam hal itu diungkapkan oleh Bapak Patria Mulya dibidang BA SAT Intelkam yang mengatakan bahwa :“Menurut saya kalo kita membahas kehandalan didalam suatu kualitas pelayanan yang diberikan pegawai itu masih belum optimal dikarenakan pegawai belum kreatif dalam mengembangkan pikirannya untuk meningkatkan pengetahuan serta keahlian. Kenapa bisa dibilang begitu karena terkadang tugas yang diberikan tidak selesai tepat waktu”.

#### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Indikator *responsiveness* merupakan aspek penting dalam pelayanan, yang menuntut pegawai memiliki kemampuan cepat, tepat, dan cermat dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat. Di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau, pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat kendala, seperti pegawai yang kurang ramah, komunikasi yang kurang efektif, dan ketidaksesuaian penjelasan dengan pertanyaan masyarakat, khususnya terkait persyaratan pembuatan SKCK. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian masyarakat merasa pelayanan cepat, namun ada juga yang mengeluhkan respon pegawai yang tidak memuaskan. Pegawai perlu lebih meningkatkan ketanggapan, memperbaiki cara berkomunikasi, dan memahami situasi masyarakat, agar pelayanan lebih optimal dan kepuasan masyarakat dapat terjaga, sebab ketanggapan yang rendah berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan citra instansi. peneliti wawancara dengan Mbak Nadia, masyarakat yang menerima pelayanan dan pembuatan SKCK pada Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau menyatakan bahwa: “Kalau ditanya masalah ketanggapan dalam memberikan pelayanan sih menurut saya ya pak, sudah cukup respon dengan cepat dalam memberikan penjelasan tata cara serta persyaratan dalam pembuatan SKCK akan tetapi permasalahannya ada sebagian pegawai yang menjelaskan tapi tidak kena sasaran atau melenceng dari apa yang ditanyakan dan dikeluhka sehingga membuat saya terkadang kebingungan”.

#### **Assurance (Jaminan)**

Indikator jaminan dalam pelayanan mengacu pada kepastian dan jaminan yang diberikan instansi kepada masyarakat, yang didukung oleh legalitas dan prosedur resmi guna meningkatkan kepercayaan publik. Di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau, jaminan pelayanan diukur dari profesionalisme, pemanfaatan waktu, serta sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan sudah cukup baik, di mana pegawai berusaha memberikan pelayanan terbaik, bersikap ramah, dan mengikuti prosedur dalam pembuatan SKCK, meskipun masih ada perbedaan dalam perilaku pegawai. Secara keseluruhan, jaminan dan kepastian pelayanan dinilai cukup optimal karena pegawai mampu mempertanggungjawabkan tugasnya secara profesional tanpa membedakan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan hasil wawancara Bu Deli Indah Permatasari, bidang BA SAT Intelkam “Untuk masalah jaminan serta kepastian saya sudah menganjurkan dan mengikuti prosedur demi memberikan pelayanan dalam pembuatan SKCK salah satunya yang terbaik agar masyarakat juga menerimanya dengan puas, cara saya memberikan jaminan kepada masyarakat memberikan perilaku kepribadian yang baik dalam setiap memberi pelayanan yang tentu akan berbeda dengan pegawai lainnya terutama yang mempunyai watak yang kurang baik maupun kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

#### **Emphaty (Empati)**

Indikator empati dalam pelayanan mencerminkan perhatian tulus dan sikap peduli pegawai terhadap kebutuhan masyarakat secara personal, dengan upaya memahami keinginan serta kondisi mereka. Di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau, empati diterapkan pegawai dengan memberikan penjelasan, arahan, dan bantuan kepada masyarakat yang kurang memahami persyaratan pembuatan SKCK, meskipun informasi telah disampaikan melalui media sosial. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai menyadari pentingnya empati dalam pelayanan agar masyarakat merasa diayomi dan diperlakukan dengan baik, meskipun tetap harus mengikuti prosedur yang berlaku. Secara umum, indikator empati dalam pelayanan dinilai cukup optimal karena pegawai berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan tetap mempertahankan aturan yang berlaku. Terkait indikator empati dalam hal itu seperti yang diungkapkan oleh Bapak Patria Mulya dibidang BA SAT Intelkam yang mengatakan bahwa ”Untuk empati pasti ada Pak

Irvan, karena sebagian pegawai memiliki pengertian kepada masyarakat apabila ada persyaratan yang kurang dalam pembuatan SKCK maka masyarakat tersebut dibantu untuk terlebih dahulu agar memenuhi persyaratan dan dituntun agar pembuatan SKCK berjalan dengan cepat dan segera dibuat karena kita juga memahami apabila masyarakat ada yang kurang tau tentang penambahan persyaratan walaupun disosial media sudah kami jelaskan tapi tetap kami jelaskan dan beri pengertian dengan lapang dada”.

Tabel 1 : Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK di Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau Berdasarkan Model RATER

No	Dimensi	Hasil Temuan
1	<i>Reliability</i>	Pelayanan cukup baik dan sesuai prosedur, namun masih ada pegawai kurang optimal dan tugas tambahan yang tidak selesai tepat waktu.
2	<i>Assurance</i>	Pelayanan diberikan sesuai prosedur, sebagian pegawai ramah, profesional, dan memberikan kepastian layanan.
3	<i>Tangibles</i>	Fasilitas, perlengkapan, dan sarana pelayanan cukup memadai dan sesuai SOP. Ada miskomunikasi antar pegawai, meski jarang.
4	<i>Empathy</i>	Pegawai cukup peduli, memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham prosedur SKCK.
5	<i>Responsiveness</i>	Respon pegawai terhadap permintaan dan keluhan masyarakat cukup cepat, tetapi sebagian kurang tepat sasaran saat menjelaskan.

Untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat ketentuan keikutsertaan BPJS Kesehatan sebagai syarat administratif dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), disarankan agar pemerintah daerah bersama instansi terkait meningkatkan intensitas sosialisasi perihal krusialnya kepesertaan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta prosedur administratif yang berlaku. Selain itu, diperlukan kebijakan alternatif berupa mekanisme relaksasi atau dispensasi sementara bagi masyarakat yang mengalami kesulitan finansial atau sedang dalam proses penyelesaian tunggakan iuran BPJS, agar tidak terhambat dalam memperoleh layanan SKCK yang pada prinsipnya merupakan hak administratif warga negara.

Lebih lanjut, pemerintah daerah dapat berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan program jemput bola dan posko layanan keliling guna mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivasi atau pelunasan kepesertaan BPJS. Di sisi lain, optimalisasi media informasi, baik konvensional maupun digital, sangat penting untuk menyebarkan prosedur, persyaratan, serta manfaat program JKN, sehingga masyarakat, khususnya di Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau, dapat memahami pentingnya keikutsertaan dalam program tersebut serta prosedur pelayanan SKCK yang berlaku.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau dinilai cukup optimal jika ditinjau dari lima indikator pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada indikator *Tangible*, pelayanan pegawai sudah berjalan baik sesuai SOP, sedangkan pada *Reliability* masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi yang mengurangi kualitas pelayanan. *Responsiveness* dinilai cukup cepat, namun cara komunikasi pegawai kurang jelas sehingga membingungkan masyarakat. Pada indikator *Assurance*, meskipun pelayanan berjalan sesuai prosedur, masih ada pegawai yang kurang ramah dalam bersikap kepada masyarakat. Sementara itu, pada indikator *Empathy*, sebagian besar pegawai telah memberikan perhatian yang baik, namun masih ada yang kurang memahami kendala yang dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan SKCK.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, Prof. Dr. M.Si. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. 1995. “Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Fendeli, Chafid, 2018. *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Pembangunan Pelabuhan*. Gadjah Mada Universiti Press, Yogyakarta.

- Flippo, Edwin, 1995. *Manajemen Personalialia*, Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga.
- Fuad Mas'ud, 2004, "Survai Diagnosis Organisasional," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan, Iman. 2014. *Metode penelitian kualitatif (teori dan praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hardiyansyah, Dr. M.Si. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Gava Media
- Hikmayati, C., & Tahyuddin, D. (2018). *Proses Pembinaan Karakter Anggota Paskibra di Kabupaten Ogan Ilir*. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*.
- Moloeng, Lesa, J. 2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : P. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta
- Pasolong, Harbani, 2013, *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.
- Sinembela, Lijan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2008. *Metodologi Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: Alfabeta
- Suprayitno, A., & Wahyudi, W. (2020). *Pendidikan karakter di era milenial*. Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

### **Biodata Penulis**



Muhammad Irvan Yazid Azhar Pasaribu, dilahirkan di Bahaur Hilir pada 08 Oktober 1998. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang dilahirkan oleh ibunya yang bernama Hj. Nida Herzianti. Penulis menempuh pendidikan S2 di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) program studi Magister Administrasi Publik dan lulus pada tahun 2022. Dengan bekal motivasi dari ayahnya yang bernama (Alm) H. M. Syaripul Pasaribu, pernah menyatakan bahwa "Hidup itu tidak boleh sederhana. Hidup harus hebat, kuat, luas, besar dan bermanfaat. Yang sederhana itu adalah sikapnya" hingga membuat penulis memiliki tekad kuat, bermimpi besar namun tetap rendah hati. Saat ini, penulis aktif sebagai Dosen di Fakultas Ilmu Politik dan Sosial Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.