

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI UNIT INTELKAM KEPOLISIAN SEKTOR BANJARMASIN SELATAN

Yolanda Dwi Puspita¹, A. Nikhrawi Hamdie², H.M. Uhaib As'ad³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelejen Dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah baik namun belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana, perhatian dan tanggapan dari pegawai, kedisiplinan pegawai, serta kuantitas pegawai belum mencukupi.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kemampuan pegawai, SKCK

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the quality of public services in making Police Notes at the Intelligence and Security Unit of the Police Sector (Polsek), South Banjarmasin. This study uses a qualitative approach with qualitative descriptive research. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The number of informants in the study was 6 people, who were determined by purposive sampling technique. Data analysis used qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and data verification. The results showed that the quality of service in making Police Notes at the Police Intelligence Unit in the South Banjarmasin Sector was good but not optimal, this can be seen from the facilities and infrastructure, attention and responses from employees, employee discipline, and insufficient quantity of employees.

Keywords: service quality, employee ability, SKCK

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, pelayanan publik ditugas kan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standart pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik dan juga kualitas sumber daya manusia maupun aspek penunjang pelayanan yang belum memadai. Hal tersebut diketahui dari keluhan langsung maupun keluhan tidak langsung dari masyarakat sebagai pemohon layanan, misalkan melalui media sosial, media cetak maupun media elektronik. Beberapa keluhan tersebut diantaranya yaitu instansi pelayanan publik yang tidak memberikan kepastian waktu, prosedur yang berbelit-belit, pungli,

sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun prosedur dan persyaratan pelayanan yang tidak transparan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di institusi yang terkait.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya, Pelayanan pada dasarnya adalah amanah yang tertera pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga sipil pemerintah yang juga turut serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk jasa maupun bentuk barang secara langsung maupun secara administratif. Salah satu bentuk pelayanan publik secara administratif yang di berikan ialah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) .

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau sebelumnya lebih dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang terdapat catatan kejahatan yang dilakukan seseorang. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Sebelumnya SKKB hanya di terbitkan untuk masyarakat yang tidak atau belum pernah melakukan tindakan kejahatan pidana. Namun, setelah di ubah menjadi SKCK kini surat tersebut dapat diberikan kepada mantan pidana atau pun masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan. Jangka berlaku surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) ialah 3-6 bulan. Fungsi dari surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi berkas melamar pekerjaan, sebagai syarat melanjutkan kontrak pekerjaan, melanjutkan sekolah, dan lain sebagainya. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dan tugas Unit Intelijen Keamanan (Intelkam).

Permohonan SKCK telah di atur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014, sedangkan tarif pembayarannya telah ditetapkan Peraturan Pemerintahan No. 60 tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan polri yang semula tafir pembuatan SKCK Rp. 10.000-, menjadi Rp. 30.000-,. Waktu pengurusan ditingkat Polda, Polres, Polsek selama 1 hari, sedangkan waktu pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di tingkat Mabes Polri hanya dua jam. Masyarakat harus melengkapi persyaratan agar selesai dengan cepat dan mudah.

Kepolisian Sektor (Polsek) Banjarmasin Selatan sebagai bagian dari Kepolisian RI, juga melaksanakan pembuatan SKCK khususnya pada Unit Intelijen Dan Keamanan (Intelkam). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, menyatakan bahwa dalam sehari pengajuan pembuatan SKCK bisa mencapai 20-30 orang, bahkan pada hari-hari tertentu pengajuan bisa mencapai sampai 40 orang, jadi dalam sebulan bisa menghabiskan kurang lebih 800 paket blanko SKCK. Namun biasanya sedikit banyaknya pengaju SKCK ini tergantung bulan-bulan tertentu, biasanya terdapat kenaikan pengajuan SKCK pada musim kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, penerimaan CPNS dan pembukaan lowongan kerja, pada bulan-bulan biasa pengaju SKCK cenderung lebih sedikit. Dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut, dalam pembuatan SKCK di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di beberapa waktu tertentu, selain itu juga keterbatasan ruang tunggu dan belum optimalnya sarana prasarana, terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu, pegawai administrasi yang mengelola pembuatan SKCK hanya berjumlah satu sampai dua orang saja dengan perbandingan jumlah permohonan perharinya yang bisa mencapai 40 permohonan yang masuk. Dan terdapat keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan SKCK yang memerlukan waktu selama satu hari mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk mendapatkan SKCK yang diperlukan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian yang ada di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dan memilih judul yaitu "Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode penelitian kualitatif.

Jenis Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan dengan pertimbangan bahwa metode ini relevan dengan materi penelitian skripsi, penelitian bersifat deskriptif yakni menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti dalam mendapatkan data yang lebih objektif dalam rangka mengetahui dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan, hambatan dalam pelayanan dan upaya mengatasi hambatan pada pelayanan pembuatan SKCK.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian itu akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang diteliti peneliti yaitu di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan yang beralamatkan di Jl. Tembus Mantuil, Kelayan Selatan. Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kalimantan Selatan 70233

Sumber Data (Informan)

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pada pandangan bahwa informan dapat memberikan informasi secara lengkap dan relevan dengan tujuan penelitian.

Subjek dari penelitian ini yakni informan utama atau bisa disebut dengan informan kunci dan informan pendukung. Informan harus memiliki banyak pengalaman, dapat memberi pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian. Adapun informan yang dimaksud yakni:

1. Kepala unit Intelkam (Satuan Intelejen Dan Kemanan)
2. 2 orang petugas pelayanan
3. 3 orang pengguna atau pemohon surat keterangan catatan kepolisian.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1. Wawancara,
2. Dokumentasi,
3. Observasi,

Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu selama 2 (dua) bulan terhitung dari Bulan Mei 2020 sampai dengan Bulan Juni 2020. Adapun rincian kegiatan penelitian ini dapat dilihat pada tabel kegiatan sebagai berikut

Jadwal Penelitian

No.	Uraian	Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Tahap persiapan penelitian	■	■						
2.	Pelaksanaan penelitian			■	■				
3.	Pengumpulan data			■	■				
4.	Analisa data				■	■	■		
5.	Pembuatan laporan						■	■	■

HASIL PENELITIAN

a. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Banjarmasin Selatan

Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sebagai pelaksana dari tugas pokok fungsi kepolisian yang berada ditingkatkan kecamatan yakni kecamatan Banjarmasin Selatan. Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan

pembuatan surat keterangan catatan kepolisian saat ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) yakni, bukti fisik (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Satuan Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

a. Dimensi Bukti fisik (*Tangibel*)

Dimensi ini berhubungan dengan bukti fisik, yakni Penampilan petugas atau pemberi layanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan, kedisiplinan, kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu. Berdasarkan hasil penelitian dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan menunjukkan bahwa :

1) Penampilan Petugas Atau Pemberi Layanan Dalam Proses Pelayanan

Kesan pertama sangat penting dalam sebuah pelayanan, karena hal ini penampilan petugas dari seorang petugas pelayanan menjadi sangat diperlukan. Kebersihan dan kerapian petugas dalam menggunakan atribut ada seragam dalam proses pelayanan perlu menjadi perhatian.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak UH selaku petugas layanan, yakni sebagai berikut :

“Untuk seragam kami sudah diatur SURAT TELEGRAM POLRI NOMOR ST/86/I/HUK.12.10/2020 TGL 9 JANUARI 2020 TTG PENGGUNAAN PAKAIAN DINAS POLRI TTK TTK, jadi memang sudah diatur untuk seragam”. (UH/16/6/2020)

Untuk mengetahui tanggapan tentang kebersihan dan kerapian petugas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin sudah baik, peneliti melakukan wawancara kepada Bapak AG selaku pemohon layanan :

“kerapian dan kebersihan petugas saya rasa sudah standar, sudah rapi dan bagus dilihat” (AG/17/6/2020)

Hal diatas juga sejalan dengan hasil observasi, para petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan sudah menggunakan atribut seragam dengan rapi, bersih dan sesuai ketentuan yang berlaku.

2) Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan yakni kondisi individu merasa nyaman menurut persepsi masing-masing, sedangkan nyaman yaitu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar yang bersifat individual yang diakibatkan oleh faktor-faktor lingkungan tertentu. Salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan yakni kenyamanan tempat pelayanan. Oleh karena itu Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dituntut untuk menyediakan tempat pelayanan yang nyaman bagi para pengguna atau pemohon layanan..

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu R sebagai pemohon layanan untuk mengetahui kenyamanan tempat layanan di Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan, yakni sebagai berikut:

“fasilitas yang ada masih kurang kak, alat pelayanan seperti bulpoin tidak disediakan, ruang tunggu kurang memadai karena jika penuh kursi yang tersedia kurang dan meja untuk menulis pun juga kurang disaat ramai seperti ini, harus antri gantian dulu kalo mau menulis. Tidak ada pendingin udara atau AC juga tambah tidak nyaman kak.” (R/17/6/2020)

Hal senada juga diungkapkan oleh petugas pelayanan yang sedang bertugas saat itu, Bapak KR :

“sarana prasarananya memang ada keterbatasan mbak, ruang tunggu juga sudah kami bikirkan disana ada khusus untuk pelayanan SKCK. Memang menurut saya untuk sarana prasarana masih kurang, karena fasilitas ini juga harus didukung dari pemerintah juga untuk pengadaannya perlu anggaran”. (KR/16/6/2020)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, bahwa ruang tunggu pelayanan belum terdapat pendingin udara atau AC dan terdapat 6 buah kursi yang tersedia.

3) Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan bagi pengguna atau pemohon layanan agar proses pelayanan yang di butuhkan berjalan dengan baik. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan masyarakat dalam pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit intelkam Polsek Banjarmasin Selatan. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis melakukan wawancara kepada Bapak FR selaku petugas pelayanan menyatakan bahwa :

“saya rasa sudah mudah sekali ya mba, untuk persyaratan pengajuan SKCK sudah ada ditempel didepan, namun terkadang masih ada para pemohon yang belum tau atau mengerti persyaratan apa saja yang harus disertakan dalam permohonan SKCK mengakibatkan pemohon itu bolak-balik untuk memenuhi persyatan”. (FR/17/6 2020)

Untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat selaku pemohon layanan, penulis mewawancarai Bapak AG sebagai pemohon pembuatan SKCK :

“mudah saja mbak, tidak berbelit-belit” (AG/17/6/2020)

Kemudahan dalam proses pemberian pelayanan ini sangat dibutuhkan agar para pengguna atau pemohon tidak merasa kebingungan dan kesulitan dalam pelayanan. Dari hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan sudah baik, namun ada kendala pada pemohon yang terkadang belum mengetahui syarat-syarat dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian

4) Kedisiplinan Petugas Dalam Melaksanakan Proses Pelayanan

Disiplin kerja harus di laksanakan agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Disiplin yang dimaksudkan yakni sikap taat dan patuh pegawai kepada tata tertib yang berlaku, Untuk menciptakan suasana yang kondusif dan agar terciptanya pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan, maka kedisiplinan dan tanggung jawab petugas menjadi faktor utama. Petugas harus mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, kepentingan para pengguna atau pemohon layanan harus diprioritaskan oleh para petugas pelayanan.

Berdasarkan dari hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang terlambat dalam memulai pelayanan ditunjukkan dari jam buka pelayanan di unit Intelkam yaitu pukul 08.00 namun terkadang baru buka pelayanan pada pukul 09.00. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu R selaku pemohon pelayanan yakni sebagai berikut:

"petugas disini saya rasa kurang disiplin, karena saya datang pukul 08.00 pagi namun loket pelayanan masih tutup". (R/17/6/2020).

Kedisiplinan menjadi modal awal yang harus dimiliki oleh para petugas pelayanan agar menunjukkan kinerja, perilaku, sikap, dan pola kehidupan yang lebih baik. Kedisiplinan di perlukan agar para pengguna atau pemohon layanan dapat merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh para petugas layanan..

5) Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan untuk saat ini yakni komputer dan printer untuk pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Terdapatnya alat bantu tersebut sangat mendukung proses pelayanan pembuatan SKCK agar lebih cepat selesai dan mudah bagi petugas layanan. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak KR :

*"iya disini ada 2 komputer dan 2 printer mba untuk pembuatan surat keterangan catatan kepolisian". (KR/16/6/2020)*Alat bantu sangat penting dalam proses pemberian pelayanan, karena adanya alat bantu tersebut dapat memudahkan para petugas dalam melayani pengguna atau pemohon layanan. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa alat bantu yang terdapat di Unit Intelkam terdapat 2 (dua) komputer dan 1 (satu) printer.

b. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan yakni kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan dengan terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten. Untuk mengukur dimensi keandalan dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dapat di ukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan Petugas Dalam Melayani Penggunaan Layanan

Kecermatan petugas pelayanan dalam proses melayani pengguna atau pemohon sangat penting bagi pengguna atau pemohon layanan. Karena apabila petugas pelayanan kurang cermat maka akan terjadi kesalahan yang bisa merugikan para pengguna atau pemohon layanan. Sebagai contoh apabila ada petugas yang kurang cermat dalam pengetikan data, maka akan terjadi kesalahan dan mengakibatkan kerugian pada pengguna atau pemohon layanan karena pengguna atau pemohon harus mengurus kembali kesalahan data tersebut. Oleh karenanya petugas pelayanan dituntut untuk lebih cermat dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan agar terciptanya layanan yang baik dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah teliti atau sudah cermat dalam melayani para pengguna atau pemohon layanan. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak AG selaku pengguna atau pemohon layanan mengatakan bahwa :

"kecermatan petugas saya rasa sudah cukup baik ya mba, karena tidak ada kesalahan dari SKCK yang saya terima". (AG/17/6/2020)).

Selanjutnya pertanyaan dari Bapak Fahrian Rizalli selaku petugas layanan :

"selama saya bertugas belum pernah ada pengaduan kesalahan ketik ataupun cetak mba, karena memang saya selalu berhati-hati karena saya tidak ingin pemohon mengalami kerugian". (FR/17/6/2020).

Dari uraian diatas para petugas dituntut untuk cermat dan bertanggung jawab dalam proses pelayanan karena bila ada kesalahan maka akan mengakibatkan ketidak puasan dari masyarakat, menurun nya kualitas pelayanan dan tentu saja kerugian bagi para pengguna atau pemohon layanan.

2) Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Unit Intelkam di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan memiliki standar pelayanan yang jelas, maklumat dan SOP dalam menjalankan pelayanan dan terdapat maklumat pelayanan. standar pelayanan yakni pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon, disini yang dimaksud yakni permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Untuk mengetahui kepemilikan standart pelayanan di unit intelkam, penulis melakukan wawancara kepada Bapak KR selaku pegawai pelayanan menyatakan bahwa :

"untuk standar pelayanan ada, dimulai dari pemohon datang, melengkapi persyaratan, mengisi daftar pertanyaan dan melakukan pembayaran. kami juga ada maklumat pelayanan dan sop. Untuk maklumat pelayanan sudah kami pasang di depan mbak". (KR/16/6/2020)

Dari pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa unit Intelkam memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna atau pemohon layanan.

3) Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Selain dari kemampuan, keahlian para petugas juga menentukan kualitas pelayanan, disaat sedang ramai keahlian petugas sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan. Dengan kemampuan dan keahlian petugas proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat disaat mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan printer. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 2 petugas pelayanan SKCK dan keduanya sudah memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu. Hal ini dibenarkan oleh Bapak FR selaku petugas pelayanan, yakni :

“Dalam mengoperasikan alat bantu saya kira petugas sudah ahli menggunakan komputer dan printer untuk pelayanan SKCK, namun jika ada kendala seperti kerusakan kami belum bisa memperbaiki sendiri dan memanggil teknisi untuk memperbaiki kerusakan”. (FR/17/6/2020)

Hal senada juga di ungkapkan oleh Bapak AG selaku pemohon pelayanan, yakni sebagai berikut:

“Saya rasa petugas sudah ahli dalam menggunakan alat bantu”. (AG/17/6/2020).

Keahlian adalah sebuah kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap suatu peran. Dari pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa petugas yang terapat di unit intelkam sudah memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya.

c. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatan daya tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pengguna atau pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh unit Intelkam. Pengukuran kualitas pelayanan dimensi daya tanggap dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon Setiap Pengguna Atau Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Para pengguna layanan atau pemohon layanan akan merasa sangat dihargai jika para petugas pelayanan memberikan respon yang baik. Merespon pemohon layanan dengan baik dapat meningkatkan dan memberi dampak positif untuk kualitas pelayanan di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masih terdapat petugas yang belum merespon dengan baik pemohon yang memerlukan pelayanan. Seperti yang di katakan oleh Bapak AG selaku masyarakat pemohon layanan, yakni :

“Untuk respon petugas saya rasa masih kurang, masih ada petugas yang cuek saja”. (AG/17/6/2020).

Selanjutnya ibu ER selaku pemohon layanan menambahkan :

“petugas yang ada sudah merespon dengan baik pelayanan yang saya perlukan” (ER/17/6/2020).

Dalam hasil observasi yang dilakukan memang petugas pelayanan unit Intelkam Polres Banjarmasin Selatan sudah bekerja dengan baik dan merespon dengan baik pemohon yang memerlukan pelayanan, namun masih terdapat petugas pelayanan yang hanya duduk santai ketika masyarakat memerlukan pelayanan . Jika petugas merespon dan tanggap akan setiap keperluan layanan pemohon maka akan menciptakan rasa puas dan senang dan penilaian yang baik bagi pelayanan yang terdapat di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

2) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pelayanan yang dilakukan oleh unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan diharapkan dapat bisa lebih cepat, apalagi jika terdapat antrian. Jika pelayanan dilakukan dengan cepat, maka pengguna atau pemohon akan merasa senang dan menciptakan efek positif terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Seperti hal nya yang di katakan oleh Bapak AG bahwa selaku pemohon layanan:

“kecepatan pelayan menurut saya kurang mba, karena surat keterangan catatan kepolisian yang saya perlukan hari ini baru bisa jadi besok tidak bisa langsung hari ini”. (AG/17/6/2020)

Selanjutnya menurut Ibu ER bahwa :

“kecepatan standar mba, besok baru jadi. Tapi pas lagi antrian pelayanan nya agak lama soalnya petugas cuma ada satu”. (ER/17/6/2020).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan sudah maksimal namun perlu untuk ditingkatkan lagi karena masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait kecepatan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan dari pihak penyelenggara maka peneliti melakukan wawancara terhadap bapak US selaku kepala unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan, yakni sebagai berikut :

“karena keterbatasan petugas untuk ukuran polsek standar nya memiliki 15 (lima belas) petugas tetapi kami hanya memiliki 6 petugas saja, jadi untuk kecepatan menyesuaikan dengan tenaga kerja” (US/16/6/2020)

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis bahwa proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan memerlukan waktu 1 (satu hari) dan terdapat 6 petugas .Pemberian layanan dengan cepat merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagai bentuk respon baik yang diberikan oleh petugas agar para pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan.

3) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Selain kecepatan pelayanan, ketepatan juga penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan agar menciptakan rasa senang dan puas. Ketepatan yakni keselarasan atau kesesuaian pelayanan sehingga kebutuhan atau keperluan yang didapatkan dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diperlukan serta menciptakan rasa puas kepada pelayanan tersebut.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak KR selaku petugas layanan:

"kami menyediakan pelayanan pembuatan SKCK dan produk yang kami hasilkan SKCK, jadi sudah tepat pelayanannya." (KR/16/6/2020).

Selanjutnya menurut Ibu R selaku pemohon layanan :

"walaupun kami harus mengisi beberapa pertanyaan dulu, namun hasil akhirnya saya mendapatkan apa yang saya perlu". (R/17/6/2020)

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai yang diperlukan oleh para pemohon layanan.

4) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Selain kecepatan dan ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan juga unsur penting dalam dimensi respon baik ini. Karena dengan kecermatan petugas maka dapat menghindari kesalahan yang tidak diinginkan, jika petugas tidak cermat maka akan menambah pekerjaan baru dan membuat kerugian bagi pengguna atau pemohon layanan. Misalkan ada kesalahan dalam pengetikan data, maka akan merugikan pengguna karena pengguna harus mengurus kembali kesalahan tersebut. Maka dari itu, petugas dituntut untuk cermat dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna atau pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian, kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah baik. menurut bapak FR selaku petugas pelayanan yakni :

"selama saya bertugas belum pernah ada pengaduan kesalahan ketik ataupun cetak mba, karena memang kami selalu berhati-hati dalam hal ini karena tidak ingin pemohon mengalami kerugian". (FR/17/6/2020).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cermat karena apabila ada kesalahan maka akan mengakibatkan kerugian bagi pemohon layanan. Dari hasil observasi peneliti dilapangan menunjukkan bahwa belum ada keluhan kesalahan data dari petugas.

5) Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Ketepatan yang dimaksud tidak hanya produk yang dihasilkan namun juga ketepatan waktu penyelesaian yang telah dijanjikan oleh penyedia layanan. unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah baik dalam ketepatan waktu dan sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini diungkap kan oleh Ibu R selaku pemohon layanan, bahwa :

"Meskipun memerlukan waktu 1 (satu) hari, tapi tepat waktu pas saya datang SKCK saya sudah jadi" (R/17/6/2020).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak FR selaku petugas pelayanan:

"untuk proses pembuatan SKCK di Polsek Banjarmasin Selatan selesai dalam waktu 1 hari setelah pengajuan permohonan". (FR/17/2020)

Menurut Bapak KR selaku petugas pelayanan :

"kami upayakan selalu untuk tepat waktu mba, namun terkadang jika ramai kami kewalahan dan bisa telat sampai 2 hari karena setiap harinya hanya 1 (satu) petugas yang melayani SKCK" (KR/16/6/2020)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan telah dilakukan dengan baik.

d. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi Assurance ini berkaitan dengan kemampuan petugas, kesopanan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, keamanan terjaga, bebas dari resiko, bahaya dan keraguan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Petugas pelayanan unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan memberikan jaminan ketepatan waktu pembuatan produk yang ditawarkan. Pembuatan SKCK memerlukan waktu 1 (satu) hari, jika pengguna atau pemohon mengajukan permohonan hari ini, maka SKCK selesai atau bisa diambil dihari berikutnya atau besok. Petugas memberikan kwitansi pembayaran sebagai alat bukti pengambilan SKCK besok hari. Seperti yang dikatakan oleh Ibu R selaku pemohon layanan, bahwa :

"Meskipun memerlukan waktu 1 (satu) hari, tapi tepat waktu pas saya datang SKCK saya sudah jadi" (R/17/6/2020).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak FR selaku petugas pelayanan, bahwa :

"untuk proses pembuatan SKCK di Polsek Banjarmasin Selatan selesai dalam waktu 1 hari setelah pengajuan permohonan". (FR/17/6/2020)

Dari pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat jaminan kepastian tepat waktu dan petugas telah melakukannya dengan baik. Dan dari hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan kepastian tepat waktu.

2) Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah baik karena sudah diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dengan adanya peraturan tersebut memberikan jaminan kepastian biaya dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian.

Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak KR selaku petugas pelayanan, bahwa :

“Untuk biaya pembuatan SKCK sudah diatur peraturan pemerintah, dan kami pasang juga didepan agar pemohon dapat mengetahui besaran biaya yang di keluarkan untuk pembuatan SKCK”. (KR/16/6/2020)

Guna mengetahui tanggapan dari pengguna layanan maka penulis melakukan wawancara kepada Ibu ER selaku pemohon pelayanan menyatakan bahwa :

“Biaya pembuatan SKCK sebesar 30.000, bukti pembayaran ada kwitansi resmi jadi tidak ada pungli”. (wawancara 16 juni 2020)

Dari hasil observasi peneliti, bahwa setiap pemohon SKCK yang telah melengkapi persyaratan, mengisi blangko pertanyaan dan membayar maka diberi kwitansi sebagai bukti yang sah dan dapat digunakan waktu pengambilan SKCK. Adanya jaminan biaya berbentuk peraturan dan kwitansi resmi, maka dapat disimpulkan bahwa unit Intelkam sudah memberikan jaminan kepastian biaya kepada para pemohon layanan.

3) Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan

Pihak penyelenggara pelayanan unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan menjamin legalitas produk yang di hasilkan berupa cap stempel dan tandan tangan sah dari kepala unit Intelkam. Hal senada juga diungkapkan oleh bapak FR sebagai petugas pelayanan bahwa :

“ketika pemohon mengurus pelayanan maka kami menjamin legalitas produk yang kami keluarkan”. (FR/17/6/2020)

selanjutnya menurut Bapak KR selaku petugas layanan :

“tentu kami menjamin legalitas SKCK yang kami keluarkan, dengan diberinya cap stempel dan tanda tangan”. (KR/16/6/2020).

Pernyataan diatas peneliti simpulkan bahwa unit Intelkam telah menjamin legalitas dalam pelayanan dengan bukti stempel instansi dan tanda tandan dari kepala unit.

e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati ini berhubungan dengan kepedulian dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan. Keramahan petugas dan komunikasi petugas yang baik akan menjadi faktor membangun kepercayaan, kepuasan, kenyamanan dan pendukung penilaian yang baik kepada petugas pelayanan. Untuk mengukur dimesi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a) Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Tujuan utama dalam melakukan sebuah pelayanan yakni kepuasan para pengguna atau pemohon layanan. Segala sesuatu yang diperlukan pengguna layanan harus dijadikan prioritas utama dan disediakan oleh unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan. Berdasarkan hasil penelitian unit Intelkam belum memenuhi kepentingan pemohon layanan dengan maksimal. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan dengan Bapak AG selaku pemohon layanan, bahwa :

“menurut saya kurang ya mba, soalnya sebelum jam 12 petugas loket pelayanan sudah tidak ada dan ada papan tulisan sedang istirahat” (AG/17/6/2020)

Namun hal berbeda diungkapkan Ibu R selaku pemohon layanan, menyatakan bahwa :

“petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan para pengguna layanan” (R/17/6/2020)

Mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan merupakan prioritas yang harus diutamakan, karena jika ada yang tidak sesuai maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang kurang baik untuk petugas pelayanan yang ada diunit tersebut. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa belum maksimal pelayanan dalam indikator mendahulukan kepentingan pemohon. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa petugas meninggalkan ruangan sebelum jam istirahat di tiba.

b) Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah

Bersikap ramah artinya berbudi bahasa dan baik sikapnya. Sikap ini sangat diperlukan oleh para petugas pelayanan, karena dengan bersikap ramah dapat memberikan nilai lebih bagi pelayanan dan begitu pula sebaliknya. Namun ketika melakukan observasi, masih ada petugas yang kurang ramah kepada pengguna layanan atau terkesan cuek. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak AG selaku pemohon layanan, bahwa :

“sudah cukup ramah mba, tapi tadi ada petugas yang cuek dan tidak senyum ramah” (AG/17/6/2020)

Selanjutnya menurut Ibu ER bahwa :

“sudah cukup baik mba, petugasnya ramah” (ER/17/6/2020)

Sikap ramah yang diberikan petugas akan menjadi nilai tambah bagi petugas pelayanan. maka dari itu, diharuskan kepadasetiap petugas memberikan pelayanan yang ramah kepada para pengguna atau pemohon layanan. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat petugas yang kurang ramah terhadap para pemohon. hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah.

c) Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun

Selain sikap ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam memberikan pelayanan, dengan sikap tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa dihargai, dihormati dan memberi kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan unit Intelkam sudah melayani dengan sopan santun. Menurut ibu ER selaku pemohon layanan bahwa :

“petugas pelayanan sudah melayani dengan sopan santun” (ER/17/6/2020).

Sedangkan menurut Bapak AG selaku pemohon layanan:

“meskipun pwtugas ada yang cuek, namun masih sopan mba” (AG/17/6/2020).

Sikap sopan dan santun masih harus ditingkatkan, hal tersebut untuk mencitakan rasa dihargai dan dihormati. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas dalam melayani pemohon dengan sikap sopan santun sudah baik.

d) Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif Atau Membeda-Bedakan

Sistem pelayanan di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan belum menggunakan sistem nomer kepada setiap pengguna layanan, namun para pengguna atau pemohon layanan bisa tertib untuk antri di loket. Seperti yang diungkapkan oleh bapak KR selaku petugas layanan:

“petugas disini tidak membeda-bedakan ras, suku, agama ataupun golongan mba, semua dilayani dengan sama” (KR/16/6/2020).

Hal tersebut dibenarkan oleh ibu ER sebagai pemohon layanan bahwa :

“petugas disini tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan” (ER/17/6/2020).

Begitu pun juga dengan Bapak AG selaku pemohon layanan :

“petugas disini sudah adil, tidak membeda-bedakan dalam pelayan” (AG/17/6/2020).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas unit intelkam tidak membeda-bedakan setiap pemohon yang datang dan dilayani dengan adil. Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan indikator tersebut dengan baik yakni dengan melayani tanpa diskriminatif.

e) Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan

Sikap menghargai setiap pengguna sama pentingnya dengan menyediakan semua keperluan para pengguna layanan. Sikap ini dapat dilakukan engan menyapa para pengguna layanan, memberikan senyuman, menanyakan keperluan dan menjelaskan jika ada yang merasa kebingungan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sikap petugas di Unit Intelkam sudah menghargai setiap pengguna layanan. Hal ini di utarakan oleh Ibu R selaku pemohon layanan bahwa :

“petugas menghargai saya, pertanyaan saya dijelaskan dengan baik dan juga tidak diabaikan” (R/17/6/2020).

Begitu juga dengan Ibu ER selaku pemohon layanan bahwa :

“menurut saya petugas sudah melayani dengan baik dan menghargai saya, petugas juga selalu senyum menyapa terlebih dahulu” (ER/17/6/2020).

Sikap menghargai harus ditumbuhkan disetiap petugas pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tujuan dari layanan tersebut bisa tercapai. Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan unit intelkam telah melayani dan menghargai para pemohon atau pelanggan layanan.

PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukakn peneliti ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (skck) di Satuan Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan, peneliti berusaha untuk mengungkapkan lalu mendeskripsikannya. Hasil dari penelitian tersebut yakni data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan

Penilaian kualitas pelayanan disini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Parasuraman, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:42) yakni, bukti fisik (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Hasil dan analisa kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan diatas diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*)

Perubahan dan perbaikan dalam ragka memenuhi kepuasan masyarakat perlu dilakukan oleh unit Intelkam untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pada penelitian dimensi *tangibel* ini

terdapat indikator-indikator pengukur kualitas pelayanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banja telah melaksanakan dimensi Tangibel dan indikator nya. Indikator yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan tersebut yaitu kenyamanan tempat pelayanan. kenyamanan tempat sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan yang terdapat di unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan namun pada pelaksanaannya masih belum optimal, dengan masih belum memadai ruang tunggu pelayanan, belum memiliki pendingin udara atau AC, keterbatasan jumlah kursi yang tersedia mengakibatkan pemohon harus berdiri disaat kursi yang tersedia sudah penuh, selanjutnya belum terdapat kotak saran yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni kenyamanan tempat pelayanan. Penyedia pelayanan diharapkan dapat lebih memperhatikan lagi kenyamanan tempat para pengguna layana atau pemohon. Apabila tempat yang disediakan sudah baik, maka para pengguna atau pemohon layanan pun akan merasa nyaman dan puas dan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan dan begitupun pula sebaliknya.

Selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator, namun terkendala dengan masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian membuat proses pelayanan menjadi berbelit-belit karena pemohon harus melengkapi lagi persyaratan yang belum lengkap. Kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan akan mempermudah dalam proses pelayanan. unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan sebagai penyelenggara pembuatan surat keterangan catatan kepolisian dituntut menjalin hubungan yang baik kepada masyarakat sebagai pemohon agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Selanjutnya adalah kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah sesuai dengan indikator. Namun pada pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat petugas pelayanan yang terlambat datang sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan. Kedisiplinan menjadi modal awal yang harus dimiliki oleh para petugas pelayanan agar menunjukkan kinerja, perilaku, sikap, dan pola kehidupan yang lebih baik. Kedisiplinan di perlukan agar para pengguna atau pemohon layanan dapat merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh para petugas layanan.

2) Dimensi Kehandala (*Reliability*)

Dimensi kehandalan yakni kemampuan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan dengan terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten. Kehandalan petugas layanan sangat membantu masyarakat dalam memenuhi keperluannya dengan mudah dan lebih cepat.

Para petugas layanan dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, penguasaan, kemandirian dan profesional yang tinggi sehingga hasil pelayanan memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan yang baik, dan tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *reliability* ini terdapat beberapa indikator yakni kecermatan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam sudah berjalan sesuai dengan dimensi *Reliability* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan sudah baik dengan terpenuhinya harapan dari masyarakat. Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah menerapkan dan memiliki standar pelayanan dan *standard operating procedure* (SOP) yang jelas dalam proses pelayanan,

kemudian kecermatan petugas dalam melayani pemohon sudah baik, hal tersebut terbukti dengan belum adanya keluhan dari masyarakat akan kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, baik kesalahan penulisan data ataupun yang lainnya. hal ini dikarenakan apabila petugas melakukan kesalahan maka akan merugikan para pemohon karena harus mengurus nya kembali. Selanjutnya, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dari 2 orang petugas pelayanan pembuatan SKCK kedua petugas sudah ahli dalam mengoperasikan komputer maupun printer untuk melayani masyarakat sebagai pemohon layanan.

Hal ini bagus untuk petugas pelayanan maupun pengguna pelayanan. Petugas pelayanan dapat memberikan efek positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Intelkam. Peningkatan kualitas petugas pelayanan harus selalu dilakukan agar menumbuhkan rasa puas para pengguna layanan.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat daya tanggap harus diberikan oleh penyedia layanan dengan memberikan respon yang baik kepada pengguna atau pemohon layanan, menanggapi setiap keluhan, cepat tanggap dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di unit Intelkam. Hal tersebut akan menciptakan rasa puas kepada pengguna atau pemohon layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh unit Intelkam.

Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin telah melaksanakan dimensi *Responsiveness* dan indikator nya. Indikator yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon layanan yakni merespon setiap pengguna atau pemohon yang mengajukan pelayanan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan waktu dalam melayani pemohon atau pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat tersebut, yakni kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas pelayanan telah berusaha agar kecepatan pelayanan maksimal, namun terkendala dengan adanya kekurangan sumber daya petugas mengakibatkan kurang cepatnya pelayanan yang dilakukan, idealnya unit Intelkam memiliki 15 petugas namun hanya terdapat 6 petugas yakni 1 kepala unit, 2 Panit dan 3 Sub unit. Hal ini biasa terjadi jika ada keramaian dalam permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Pemberian layanan dengan cepat merupakan hal yang perlu diperhatikan sebagai bentuk respon baik yang diberikan oleh petugas agar para pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan.

Selain itu, respon petugas kepada setiap pemohon dalam mendapatkan pelayanan unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah sesuai dengan indikator dan bekerja dengan baik. Namun pada pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat petugas pelayanan yang hanya duduk santai ketika ada masyarakat memerlukan pelayanan. Jika petugas merespon dan tanggap akan setiap keperluan layanan pemohon maka akan menciptakan rasa puas dan senang dan penilaian yang baik bagi pelayanan yang terdapat di unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Untuk menciptakan rasa puas kepada pengguna layanan dalam menerima layanan, penyedia layanan dituntut untuk memberikan jaminan dan kepastian atas pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa yakin akan pelayanan yang diberi sesuai dengan ketetapan yang telah ada. Untuk mengukur kualitas pelayanan dimensi Jaminan ini, terdapat beberapa indikator yakni petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, dan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dalam hal ini, Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sudah menerapkan indikator dari dimensi *Assurance*. Indikator yang terdapat di dimensi ini telah memenuhi harapan para pemohon layanan sehingga menciptakan rasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

Jaminan ketepatan waktu, unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan waktu pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian selama 1 (satu) hari, apabila hari ini pemohon mengajukan permohonan maka pemohon dapat mengambil SKCK besok hari. Dalam penerapannya unit intelkam sudah menerapkan indikator ini dengan baik meskipun pada saat sedang ramai bisa lebih dari satu hari.

Jaminan biaya, unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sebagai penyelenggara pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Jaminan biaya pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah di atur dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yakni sebesar Rp.30.000,-. Dalam pelaksanaannya unit intelkam sudah memenjalankan dengan baik, pemohon layanan yang telah melakukan pembayaran diberi keitansi sebagai bukti pembayaran sah.

Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan sebagai penyelenggara pelayanan telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dalam pelaksanaannya sudah dialkukan dengan baik, SKCK yang di produksi terdapat cap atau stempet institusi terkait dan tanda tangan dari kepala unit Intelkam.

Jamianan atas pelayanan yang di berikan oleh petugas Unit Intelkam dapat ditentukan oleh kinerja pelayanan sehingga dipercaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional yang akan berdampak kepada kepuasan pelayanan. Selain itu komitmen juga menentukan jaminan pelayanan, kesungguhan dan keseriusan petugas dalam melayanai pengguna atau pemohon dengan tujuan memberikan kepuasan pelayanan. Jaminan lainnya yakni kepribadian baik petugas pelayanan.

5) Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati dalam sebuah pelayanan yakni sebuah keseriusan, perhatian, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak lain dalam pelayanan yang diberikan sehingga menjadikan keselarasan. Pihak pemberi layanan harus memahami keperluan pengguna layanan atau pemohon layanan dan begitu juga

sebaliknya, pihak yang dilayani pun harus mengerti bahwa petugas juga memiliki keterbatasan dalam melakukan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati dapat menggunakan beberapa indikator yakni mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan. Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banja telah melaksanakan dimensi *Empathy* dan indikator nya. Indikator sudah sesuai dan berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat selaku pemohon layanan. Namun pada pelaksanaannya terdapat indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat indikator tersebut adalah petugas mendahulukan kepentingan pemohon layanan. Unit Intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan dalam melayani pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah cukup baik dalam indikator mendahulukan kepentingan pemohon layanan, namun pada pelaksanaannya masih ada petugas yang tidak konsisten dalam menentukan jam istirahat. Jam istirahat yang tertera dalam jadwal pelayanan yakni jam 12.00-13.00 WITA namun terkadang ada petugas yang menutup loket pelayanan sebelum jam istirahat tiba. Selain masalah tersebut juga dalam hasil observasi peneliti menemukan bahwa terdapat pegawai yang terlambat membuka loket pelayanan yang seharusnya jam 08.00 Wita namun terlambat sampai 1 jam yakni 09.00 Wita baru buka.

Mendahulukan kepentingan pengguna atau pemohon layanan merupakan prioritas yang harus diutamakan, karena jika ada yang tidak sesuai maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang kurang baik untuk petugas pelayanan yang ada di unit tersebut.

Selanjutnya, Unit Intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan dalam melayani pembuatan surat keterangan catatan kepolisian sudah cukup baik dalam indikator sikap ramah petugas saat melayani pemohon layanan. Namun dari hasil wawancara masih terdapat petugas yang terkesan cuek dan belum memberikan senyuman ramah kepada pemohon layanan.

Mendahulukan kepentingan pengguna dan sikap ramah kepada pengguna merupakan faktor kesuksesan dalam pemberian layanan. Salah satu contohnya dengan memberi waktu luang untuk pemohon agar pengguna layanan merasa dihargai, memberi sapaan atau senyuman sehingga pengguna layanan merasa dirinya telah diperhatikan sehingga menimbulkan dampak positif dan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan

Dalam menjalankan sebuah pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan kemauan, pasti akan ada hambatan yang ditemukan. Berdasarkan pembahasan diatas, penulis akan mengemukakan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan. Adapun hambatan dalam pelayanan ini yakni sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia

Dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan dituntut untuk maksimal, agar terjapainya tujuan tersebut maka dibutuhkan pegawai pelayanan yang memadai. Unit intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan memiliki kendala yakni kuantitas dari sumber daya pegawai. Sesuai standar Unit intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan memiliki 15 orang pegawai, namun dilapangan hanya terdapat 6 pegawai. Keterbatasan pegawai yang terdapat di Unit intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan dapat mempengaruhi kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon layanan.

2. Ketersediaan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah pelayanan, karena faktor tersebut dapat dilihat dan dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan dilakukan. Sarana dan prasarana yang terdapat di Unit intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari belum tersedianya kotak saran, kotak saran berfungsi untuk mendapatkan informasi dari penerima layanan seperti penilaian, keluhan, kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di unit Intelkam. Contoh lainnya yakni masih belum tersedianya AC atau pendingin udara dan masih kurangnya jumlah kursi yang tersedia. Hal ini perlu diperhatikan lebih lagi oleh penyelenggara pelayanan, agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa nyaman pada saat proses pelayanan dan memberi efek positif terhadap kualitas pelayanan di unit tersebut.

3. Kesadaran masyarakat

Kesadaran masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Unit intelkam kepolisian sektor Banjarmasin Selatan. yang dimaksud dengan kesadaran masyarakat disini yaitu kesadaran pemenuhan persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti penting kelengkapan berkas persyaratan untuk sebuah kelancaran pengurusan. Untuk mencapai tujuan

yang diharapkan, pihak penyelenggara yakni unit Intelkam harus menjalin hubungan yang baik dan komunikasi yang baik dengan masyarakat, hal ini harus saling didukung satu dengan yang lainnya.

Upaya Mengatasi Permasalahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terkait upaya unit intelkam Polsek Banjarmasin Selatan mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud yakni pegawai atau petugas yang ada didalam unit intelkam. Selain kuantitas unit Intelkam juga berupaya meningkatkan kualitas para petugas layanan. Dalam meningkatkan kualitas dan profesional pegawai unit intelkam berupaya dengan cara pelatihan, pembinaan pegawai, dan melakukan *study banding*. Dengan upaya tersebut maka akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pelayanan dan pelayanan akan menjadi lebih baik lagi.

2. Pengadaan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang terdapat di unit intelkam Polsek Banjarmasin Selatan, baik sarana pendukung ataupun prasarana yang menjadi pelengkap pelayanan masih ada kekurangan. Seperti masih terbatasnya ruangan, belum tersedianya AC atau pendingin udara dan masih kurangnya jumlah kursi yang tersedia. Unit Intelkam di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan berupaya terus menerus melakukan pembenahan dan penyediaan sarana prasarana tersebut agar pelayanan yang di sediakan berkualitas dan memenuhi harapan para pemohon layanan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Unit Intelkam di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan yakni menyediakan sarana dan melengkapi prasarana yang belum optimal di unit tersebut. Adapun upaya-upaya yang dilakukan yakni sebagai berikut :

- a. Melakukan pendataan sarana dan prasarana di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dan melakukan pengajuan kebutuhan.
- b. Setelah inventarisasi maka akan dilanjutkan dengan penataan, penataan sarana dan prasarana dilakukan agar pelayanan dan yang di berikan oleh Unit Intelkam di Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan lebih efektif dan efisien .
- c. Selanjutnya maka akan di ajukan usulan untuk pengadaan sarana prasarana yang kurang agar tidak mengganggu kinerja dari unit Intelkam dalam pembuatan surat catatan kepolisian.

3. Pengadaan sosialisasi

Upaya yang dilakukan oleh Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yakni pengadaan sosialisasi yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Dengan upaya tersebut maka masyarakat sebagai pemohon layanan akan menegenetahui bagaimana prosedur ataupun alur pelayanan serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam permohonan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian.

Sosialisasi kepada masyarakat dapat menjadi sarana bagi unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan menjalin hubungan yang lebih baik lagi dengan masyarakat, karena apabila hubungan sudah terjalin maka akan memunculkan rasa puasa dan terpenuhinya harapan masyarakat sebagai pemohon layanan.

4. Evaluasi

Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan setiap bulannya mengadakan agenda evaluasi kinerja dan pelayanan terhadap pegawainya. Upaya tersebut dilakukan dengan cara pemimpin melakukan penilaian, pengawasan dan mengamati apakah pelayanan yang telah berjalan sudah sesuai dengan prosedur. Dengan dilakukan evaluasi dalam kinerja dan pelayanan maka akan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

PENUTUP

- a. Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan dinilai dari lima dimensi, yakni *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* . dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pembuatan SKCK di Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa dimensi indikator yang belum memenuhi harapan dari masyarakat. Dimensi tersebut yakni Dimensi bukti fisik (*Tangibel*), Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Empati (*Empathy*).
- b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Sektor Banjarmasin Selatan adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia atau pegawai, dan kurangnya kesadaran masyarakat.

- c. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Unit Intelkam Polsek Banjarmasin Selatan adalah memaksimalkan sarana dan prasarana, meningkatkan sumber daya manusia, pengadaan sosialisasi dan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar maju
Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III* . Jakarta : SelembaEmpat
Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabetak
Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
Sinambela, LijanPoltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*.. Jakarta: PT. BumiAksara.
Sinambela, LijanPoltak. Dkk. 2011 *Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta. PT. Bumi Aksara*
Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Bandung* : Alfabeta

Jurnal :

Intan Dwi Andyaningrum S, (2016) dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.”
Kurniawan, AANG (2016) dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Satuan Intelkam Polres Jember*”
Ruslina Dwi Wahyuni (2017) dengan judul “*Persepsi Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Wonogiri dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*”.
A.Baguisi, A. Ara, T.F.Crosby, J. F. R. andM. P. B. (1997). Kepuasan Masyarakat. *Synthesis*, 11(97), 1273–1276.