

**KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN DI POLDA
KALIMANTAN TENGAH**

TESIS



Oleh :

**GEDE EKA YUDHARMA
NIM. 19.81.01.0477**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN DI POLDA
KALIMANTAN TENGAH**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister (S2) pada Program Studi
Magister Administrasi Publik

Oleh :
GEDE EKA YUDHARMA
NIM. 19.81.01.0477



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN DI POLDA
KALIMANTAN TENGAH

Oleh:

GEDE EKA YUDHARMA
NIM. 19.81.01.0477

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 22 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Dr. Nurhasanah, M.Si
Ketua


Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si
Anggota

Palangka Raya, 22 Februari 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Program Studi Studi Magister Administrasi Publik
Dekan,



Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., MAP
NIK. 08.0101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN DI POLDA KALIMANTAN
TENGAH

Nama Mahasiswa : **GEDE EKA YUDHARMA**

NIM : 19.81.01.0477

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. Nurhasanah, M.Si

Anggota : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. Mambang, S.H., M.AP

Dosen Penguji 2 : Dr. Nurhasanah, M.Si

Dosen Penguji 3 : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Tanggal Ujian : 22 Februari 2021

SK. Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 22 Februari 2021

Mahasiswa,

GEDE EKA YUDHARMA

NIM. 19.81.01.0477

Program Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

RINGKASAN

GEDE EKA YUDHARMA, 2021, Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah. Dibawah bimbingan : Ketua : Dr. Nurhasanah, M.Si; Anggota : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah. Metode penelitiannya adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah sudah berjalan dengan baik serta dapat dengan mudah diterima masyarakat. Khususnya pemohon yang telah menggunakan layanan SKCK, namun ada beberapa kendala yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yaitu pada atribut *Complexity* dimana sarana seperti lokasi parkir yang kurang memadai dan tidak tersedianya jaringan internet gratis untuk membantu pemohon mengakses website SKCK dan juga dari 3 petugas hanya 1 saja petugas yang mempunyai sertifikasi pelayanan SKCK dari Lembaga Sertifikasi Pelayanan (LSP) sehingga untuk kompetensi petugas SKCK belum memenuhi standar. Serta terkendalanya sosialisasi kepada masyarakat agar lebih mengetahui tentang kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini.

Saran penelitian ini yaitu 1) Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng agar selalu memberikan sosialisasi terhadap masyarakat tentang Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan SKCK Si Yanmin Direktorat Intelkam Polda Kalteng melalui media sosial, media cetak dan media elektronik. 2) Peningkatan Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai salah satunya tempat parkir untuk pemohon, jaringan internet gratis. 3) Peningkatan Kompetensi petugas pemberi pelayanan melalui pelatihan dan pendidikan yang bertahap serta sertifikasi oleh LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi), bertingkat dan berlanjut sehingga menghasilkan Sumber Daya Manusia dalam hal ini petugas SKCK yang kompetabel dan profesional.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian*

SUMMARY

GEDE EKA YUDHARMA, 2021, the Program of Graduate Studies Master of Public Administration, University of Muhammadiyah Palangkaraya. Quality Service Police Record Certificate In Polda Kalimantan Tengah. Under the guidance of : Chairman : Dr. Nurhasanah, M. Si; Members : Dr. H. M. Riban Satia, S. Sos., M. Si

This study aims to describe and analyze the quality of service Letter Police Records In the Polda Kalimantan Tengah. The method of research is descriptive research with a qualitative approach. Data collection is done by observation, interview, and documentation. Data analysis in this study using three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion.

The results showed that the quality of service Letter Police Records Police In Central Kalimantan has been running well and can be easily accepted by society. In particular the applicant has been using the service LEVEL, but there are some obstacles that are not in accordance with the expectations of society that is on the attributes of Complexity where such means as the location of the parking is inadequate and the unavailability of a network of free internet to help the applicant to access the website ASSIST and also from the 3 officers only 1 only officers who have the certification of service of the EMPLOYEES of the Certification body Services (LSP) so that for the competence of officers and other EMPLOYEES do not meet the standard. As well as the constraints of socialization to the community to better know about the quality of the service Police Record certificate this.

Research suggestions this are 1) The Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng in order to always provide socialization to the community about the Regulation of the Head of the State Police of the Republic of Indonesia Number 18 2014 about the procedure of Issuance of Letter Police Records, Standard Operating Procedures (SOP) Service SKCK Si Yanmin Directorate Intelkam Polda Kalteng through social media, print media and electronic media. 2) Increase Aan infrastructure adequate services one of them is the parking lot for the applicant, network free internet. 3) Increase staff Competence of service providers through training and education are gradually as well as certification by the LSP (Lembaga sertifikasi profesi), - rise and continued so as to produce the Human Resources in this case the LEVEL that kompetabel and professional.

Keywords : *Quality Of Service, Police Record Certificate*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang Berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polda Kalimantan Tengah” sebagai syarat yang harus dipenuhi dalam menempuh studi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Pada kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya;
2. Dr. H. Muhamaf Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
3. Novianto Eko Wibowo, S.Sos., M.A.P, selaku Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik;
4. Dr. Nurhasanah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I;
5. Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II;
6. Dosen Penguji, dan para Dosen pengajar;
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara mental maupun spiritual bagi penulis;
8. Semua pihak yang membantu.

Yang telah memberikan bimbingan dan menyampaikan saran dan ide yang sangat luar biasa yang menjadi inspirasi bagi penulis.

Akhirnya, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar Tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Palangka Raya, 22 Februari 2021

GEDE EKA YUDHARMA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Pelayanan Publik.....	10
C. Kualitas Pelayanan.....	11
D. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
E. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	15
F. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan.....	18
G. Prinsip Pelayanan Publik.....	20
H. Kerangka Teori.....	24
I. Gambaran Umum.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	35
D. Instrumen Penelitian.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Standar Pelayanan SKCK di Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng	30



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Struktur Organisasi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng.....	30
2.2	Mekanisme Pelayanan SKCK.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Djamin, Awaloedin. 2007. Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Sistem Kenegaraan: dulu, kini dan esok. Jakarta: PTIK Press
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava media Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Noeng Muhadjir. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rakesarasin Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Triwulan I 2018*. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prof Dr. H. Noeng Muhadjir, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Penerbit Rake Sarasisn, Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik "Teori dan Aplikasi Good Governance"*. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono, 2000. *Metode Penilaian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Statistik untuk Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian kualitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sulistio, B., & Budi, W., 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Suwarno, Y. 2008. *Kualitas di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Media Grup

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pressindo

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, *Ombudsman Republik Indonesia*

Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010, *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016, *Jenis & Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri)*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, *Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010, *Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010, *Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor*.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012, *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, *Keterbukaan Informasi Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Pelayanan Publik*. Grand Strategi Polri 2005-2025