

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SKCK
DI POLSEK KATINGAN TENGAH
KABUPATEN KATINGAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

TESIS

Oleh :

**BAHRUL ILMI
NIM. 18.81.02.0251**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SKCK
DI POLSEK KATINGAN TENGAH
KABUPATEN KATINGAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

TESIS

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

Oleh :
BAHRUL ILMI
NIM. 18.81.02.0251



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SKCK DI POLSEK KATINGAN TENGAH KABUPATEN KATINGAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Oleh:

BAHRUL ILMI
NIM. 18.81.02.0251

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Dr. Mambang, S.H., M.AP
Ketua


Dr. H. Sonedi, M.Pd
Anggota

Palangka Raya, 18 Januari 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Program Studi Studi Magister Administrasi Publik
Dekan,



Dr. H. Harnawan Yusuf, S.Sos., MAP
NIK. 08.0101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SKCK DI
POLSEK KATINGAN TENGAH KABUPATEN
KATINGAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Nama Mahasiswa : **BAHRUL ILMI**

NIM : 18.81.02.0251

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. Mambang, S.H., M.AP

Anggota : Dr. H. Sonedi, M.Pd

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Dosen Penguji 2 : Dr. Mambang, S.H., M.AP

Dosen Penguji 3 : Dr. H. Sonedi, M.Pd

Tanggal Ujian :

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,
Mahasiswa,



BAHRUL ILMI
NIM. 18.81.02.0251

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

RINGKASAN

BAHRUL ILMI, 2020, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK Di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Dibawah bimbingan : (1) Dr. Mambang, S.H., M.AP; (2) Dr. H. Sonedi, M.Pd

Keterbatasan petugas pembaca sidik jari untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan keterbatasan peralatan dalam pelayanan padahal jumlah masyarakat yang membuat SKCK cukup tinggi, sehingga pelayanan masih banyak dikeluhkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

Teori yang digunakan sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu 1. *tangible* (bukti fisik), 2. *Reliability* (Kehandalan), 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), 4. *Assurance* (Jaminan), 5. *Emphaty* (Empati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : 1) observasi, 2) wawancara (interview), 3) dokumentasi dan 4) studi kepustakaan. Dengan Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah, sudah berjalan dengan baik dari ke lima indikator pengukuran kualitas pelayanan, hanya saja dari ke lima indikator tersebut masih ditemukan dua indikator yang perlu di tingkatkan yaitu dari segi 1). *Tangible* (bukti fisik) dimana dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, seperti, lahan parkir, perangkat komputer, dan AC. selanjutnya 2). Tepat Waktu dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan permohonan SKCK dimana penyelesaian pelayanan SKCK berdasarkan prosedur 15-30 menit selesai, tetapi pada kenyataannya, berjam-jam, bahkan bisa berhari-hari, inilah yang menjadi keluhan pemohon SKCK.

Untuk itu disarankan agar 1) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak Polres Katingan Tengah agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, 2) Agar lebih memperhatikan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah di tentukan, 3) Untuk bisa memperhatikan jumlah SDM yang di miliki polres katingan dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*

SUMMARY

BAHRUL ILMI, 2020, Master of Public Administration Study Program, Muhammadiyah University of Palangkaraya, Quality of Service for Making SKCK at Katingan Polsek Tengah Katingan Regency, Central Kalimantan Province. Under the guidance of: (1) Dr. Mambang, S.H., M.AP; (2) Dr. H. Sonedi, M.Pd

Limitations of fingerprint reader officers in handling Police Record Certificate (SKCK) and limited equipment in services even though the number of people who make SKCK is quite high, so that many public complaints are still made of services. The purpose of this research is to know the quality of SKCK-making services at the Katingan District Police Center, Katingan Regency, Central Kalimantan Province.

The theory used as a literature review in this study is the dimension of service quality proposed by Zeithaml, namely 1. tangible (physical evidence), 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Empathy (Empathy).

This research uses a qualitative approach. The data collection techniques used were: 1) observation, 2) interviews, 3) documentation and 4) literature study. With the research sampling technique using purposive sampling technique.

Based on the results of the research, the Quality of Service for Making SKCK at Katingan Polsek Tengah Katingan Regency, Central Kalimantan Province, has gone well from the five indicators of service quality measurement, it's just that from the five indicators there are still two indicators that need to be improved, namely in terms of 1). Tangible (physical evidence) where in the implementation of SKCK services there is still a lack of facilities and infrastructure to support services, such as parking lots, computers, and air conditioning. next 2). Timely in providing or completing the SKCK application service where the completion of the SKCK service based on the 15-30 minute procedure is complete, but in reality, it takes hours, even days, this is the complaint of the SKCK applicant.

For this reason, it is recommended that 1) In providing services to the community, the Central Katingan Police should pay more attention to service support facilities and infrastructure in accordance with service standards, 2) To pay more attention to service completion times in accordance with predetermined service time standards, 3) To be able to pay attention to the number of human resources owned by the Katingan Police in supporting services to the community.

Keywords : *Service Quality, Police Record Certificate (SKCK)*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK Di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah”** dapat di selesaikan dengan baik.

Penulisan Tesis ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Pascasarjana pada Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Bapak Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 2) Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 3) Bapak Dr. Mambang, S.H., M.AP, selaku Pembimbing I, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 4) Bapak Dr. H. Sonedi, M.Pd, selaku Pembimbing II, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 5) Bapak/Ibu Dosen Penguji.
- 6) Para Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 7) Teman-teman mahasiswa Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 8) Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya,
Penulis,

BAHRUL ILMU

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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Asas Pelayanan Publik.....	19
D. Unsur Pelayanan Publik.....	20
E. Prinsip Pelayanan Publik.....	22
F. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	23
G. Profil Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Metode Pengambilan Sampel.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Analisis Data.....	34
F. Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Personil Polsek Katingan Tengah	29
3.1	Jadwal Penelitian	31



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Sarana dan Prasarana Pembuatan SKCK	42
4.2	Wawancara dengan Petugas Pembuat SKCK terkait SOP	43
4.3	Wawancara dengan Petugas Pembuat SKCK terkait Pertanggungjawaban	45
4.4	Wawancara Terkait Kompeten	47
4.5	Petugas Yang Melayani Pemohon SKCK	48



DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gave Media.
- Kasmir. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moener. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung. 2012. *Badung Dalam Angka 2012*. Denpasar: Arysta Jaya.
- Enceng, Liestyodono BI, Purwaningdyah MW. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol. 2 Juni 2008.
- Enwistle, Tom; Martin, Steve. 2005. From Competition To Collaboration In Public Service Delivery: A New Agenda For Research. *Public Administration*.
- Jonathan, Robin. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur.
- Rakhmat. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1/No.1/2005.