

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLISI SEKTOR
TANJUNG KOTA KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh :

Ahmad Riski Ripani

Nim. 221632013696

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLISI SEKTOR
TANJUNG KOTA KABUPATEN TABALONG**

1. Nama : Ahmad Riski Ripani
NIM 221632013696
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
2. Disetujui oleh
- Pembimbing : Murjani, SHI, M.Si. (.....)
NIDN/NIDK. 1110057503
- Penguji 1 : Heni Suparti, S.A.P. (.....)
NIDN. 1129118902
- Penguji 2 : Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd (.....)
NIDN. 1107078601
3. Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi
pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 22 Mei 2025.

Mengetahui
Ketua STIA Tabalong

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara

HJ. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P
NIK. 005 057 012

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK. 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLISI SEKTOR TANJUNG KOTA KABUPATEN TABALONG

Oleh

Ahmad Riski Ripani

Nim. 221632013696

Tanjung, 19 Mei 2025

Murjani, SHI, M.Si

NIDN. 1110057503

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Riski Ripani

NIM 221632013696

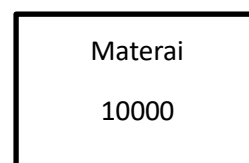
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tab

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi 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 tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 19 Mei 2025



Ahmad Riski Ripani

NIM. 221632013696

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kepada Ketua STIA Tabalong Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., MAP, dan seterusnya Ketua Program Studi Administrasi Negara STIA Tabalong ibu Lilis Suryani, S.AP, M.A.P, selaku pembimbing Bapak Murjani, S.Hi, M.Si, dan seterusnya Penguji 1 Ibu Heni Suparti, S.A.P, dan Penguji 2 Bapak Aulia Rahman, S.Pd.I., M.Pd, dan seterusnya Pemerintah Kabupaten Tabalong dan seterusnya Kapolsek berserta anggota Polisi Sektor Tanjung Kota dan masyarakat yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda Abdul Hamid dan Ibunda Laminah terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Dan seterusnya kepada Kaka tersayang, Ayumi, Didin, Amrullah, dan Darwin yang senantiasa memberikan dukungan, cinta, dan semangat yang sangat berperan selama berjuang dan menyelesaikan studi ini dengan sebaik-baiknya. Dan seterusnya kepada Muhammad Al-Qadri dan Siti Aisyah sumber semangat, tawa, dan tempat pelarian penulis ketika penulis tidak baik-baik saja,

dengan candaan, perhatian, serta kata-kata penyemangat yang selalu menghilangkan kepenatan dan memberi kekuatan untuk terus melangkah, sehingga penulis merasa sangat beruntung memiliki mereka. Dan seterusnya Sahabat seperjuangan penulis, Liska, Nahdiah, Fitri, Helma, Atul, Dhini, Novi dan Salsa. Kalian tidak hanya teman penulis, tetapi juga bagian dari perjalanan yang tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga apa pun jalan yang kita ambil nanti, kita tetap saling mengingat dan saling mendukung. Dan seterusnya Sahabat sejiwa, Lutfi, Azalia, Monalisa, Rika, dan lain-lainnya. Kalian yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga memberikan warna dan makna untuk penulis. Semoga persahabatan ini tetap terjalan erat yang menjadi sumber kekuatan dalam menghadapi masa depan. Dan seterusnya untuk semua pihak yang sudah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan, terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

Tanjung, 19 Mei 2024

Penulis

Ahmad Riski Ripani

Nim. 221632013681

RINGKASAN

Ahmad Riski Ripani, NIM 221631013696 Program Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Administrasi Tabalong, 2025. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Murjani, S.Hi, M.Si,

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Teknik ini dalam pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode sebagai berikut: 1) Observasi 2) Wawancara 3) Dokumentasi Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik data analisis data Miles dan Huberman, tahapan yang dilakukan adalah: 1) Reduksi Data 2) Penyajian Data 3) Penarikan Kesimpulan. Jumlah informan pada penelitian ini sebanyak 5 orang yang diambil dari Kanit Intelkam, Staf, dan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) di kategorikan berkualitas.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, SKCK

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kabupaten Tabalong” ini dengan selesai. Tugas ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.

Saya mengakui dalam penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Bapak Murjani,SHI,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu bimbingannya. Terima kasih atas saran serta masukan bimbingannya sehingga penulis dapat memperbaiki Skripsi ini agar lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih belum sempurna, maka diharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi peneliti dan pembaca.

Tanjung, 19 Mei 2025

Ahmad Riski Ripani

NIM. 221632013696

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGASAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	1
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29

E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	35
B. Hasil Penelitian.....	42
C. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	25
2.	Analisis Data Kualitatif	33
3.	Struktur Organisasi Polsek	39
4.	Struktur Organisasi Unit Intelkam.....	40
5.	Alur Pelayanan	42

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Kartu Konsultasi
3.	Pedoman Wawancara
4.	Surat Keterangan Plagias
5.	Foto Wawancara dengan Kanit Intelkam
6.	Foto Wawancara dengan Staff
7.	Foto Wawancara dengan Masyarakat