

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI
POLSEK PATANGKEP TUTUI KABUPATEN BARITO
TIMUR KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

Dibuat untuk memperoleh gelar sarjana



Oleh :

MAULIDA

NIM : 222632013880

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
TAHUN 2026**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

1. (Apriani, 2024) melalui skripsi yang berjudul “ kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di lihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada POLRES tabalong “. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara ,observasi, dan dokumentasi. Dengan tujuan ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di lihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada polres tabalong khususnya di lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di lihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada POLRES tabalong dinyatakan berkualitas.
2. (Mahrini , Ramona handayani & mahdalina, 2024) melalui skripsi yang berjudul “kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian SKCK di polres barito timur : jenis penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara serta dokumentasi. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian kurang baik, dapat dilihat dari aspek

indikator sebagai berikut yaitu sarana dan prasarana, kecepatan, jaminan tepat waktu, dan kemampuan, adapun indikator yang baik dapat dilihat dari segi keahlian, jumlah tenaga pegawai, ketanggapan?respon, menerima keluhan, jaminan keamanan, sikap ramah sopan dan tidak diskriminatif.

3. (Febriana, 2024) melalui skripsi yang berjudul “kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di lihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada POLRES tabalong” metode ini yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik ini dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi.dengan tujuan ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dilihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada polres tabalong khususnya lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di lihat dari aspek responsiveness (ketanggapan) pada polres tabalong dinyatakan berkualitas.
4. (Cahyono, A. E., Endarti, W ., & Sunyoto, K., 2023)melalui skripsi yang berjudul “ kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada pelayanan SKCK Online polres probolinggo kota”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. hasil berupa data-data

yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ketampakan fisik (*tangibels*), kehandalan (*reability*), tanggapan (*responsif*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi pelayanan SKCK online Polres Probolinggo Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota sudah baik.

5. (Dewi, 2020) melalui skripsi ini yang berjudul “ kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di kantor pelayanan masyarakat satuan inteljen dan keamanan Polres Kota Tasikmalaya Kota” metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang informan yaitu 1 informan kunci penelitian ini dan ada kepala satuan inteljen dan 2 informan yaitu pegawai SKCK dan Masyarakat. Berdasarkan penelitian ini bahwa para pegawai di kantor satuan inteljen Polres Tasikmalaya dalam bidang pelayanan surat keterangan catatan kepolisian. Akan tetapi pemberi layanan kepada masyarakat kurang memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan, baik oleh instansi terkait maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & tahun	Judul & lokasi penelitian	Fokus \ aspek yang dikaji	metode	Perbedaan dengan penelitian saya
1.	Apriani (2024)	Kualitas pelayanan pembuatan SKCK dilihat dari aspek responsiveness di Polres tabalong	Fokus pada responsiveness (ketanggapan)	Deskriptif kualitatif	Penelitian saya tidak hanya berfokus pada responsiveness, tetapi mengkaji kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh di lokasi penelitian yang berbeda
2.	Mahrini, Ramona Handayani & mahdalina (2024)	Kualitas pelayanan SKCK di Polres barito timur	Sarana prasarana, kecepatan, jaminan waktu, dan kemampuan	Deskriptif kualitatif	Penelitian saya menggunakan indikator\ dimensi yang berbeda atau pendekatan analisis yang lebih spesifik serta

					memperbaharui kondisi terbaru
3.	Febriana (2024)	Kualitas pelayanan SKCK dilihat dari responsiveness di Polres Tabalong	Responsiveness (ketanggapan)	Deskriptif kualitatif	Penelitian saya tidak menilai ketanggapan, tetapi juga dimensi kualitas pelayanan lainnya.
4.	Cahyono, Endarti & Sunyoto	Kualitas pelayanan publik pada SKCK Online Polres Probolinggo Kota	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, terhadap kepuasan masyarakat	Deskriptif kualitatif	Penelitian saya tidak berfokus pada SKCK online atau kepuasan masyarakat, tetapi pada pelayanan langsung di lokasi penelitian
5.	Dewi (2020)	Kualitas pelayanan SKCK di Polres Tasikmalaya Kota	Dimensi kualitas pelayanan dan kesesuaian harapan masyarakat	Deskriptif kualitatif	Penelitian saya dilakukan di lokasi berbeda dengan kondisi dan permasalahan yang lebih aktual

B. Landasan Teori

1. Paradigma administrasi publik

Menurut denhardt & Denhardt dalam (syafri,2012:192-199) ada tiga perkembangan paradigma administrasi publik yaitu:

- 1) Paradigma administrasi klasik (Old Public administration) menurut para ahli paradigma administrasi klasik berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi klasik dipengaruhi oleh pemikiran woodrow wilson, mantan presiden amerika serikat dan guru besar ilmu politik di princeton universty amerika serikat. Melalui karya besarnya yang berjudul *the study of administation* wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain sebagai berikut.
- 2) Perlunya pemisahan antara aktivitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dalam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintahan (Dikotomi politik-administrasi). Pemisahan tersebut dilakukan karena jika masalah administratif dicampuri politik, akan terjadi penyimpangan yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga pemerintah menjadi tidak efisien.
- 3) Nilai-nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintah adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan *bureaucratic rational choice*.
- 4) Untuk mewujudkan nilai-nilai pada angka 2, perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hierarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.

1. Paradigma New Publik Management (NPM)

Lahirnya konsep new publik management (NPM) pada awal tahun 1990-an merupakan reaksi kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi

publik klasik. NPM menganut nilai-nilai dan praktik administrasi bisnis yang diterapkan kedalam praktek administrasi publik (*run goverment like business*) misalnya dengan melakukan restrukturasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenal nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efesiensi melalui pengukuran kinerja. NPM berhendak meningkatkan efesiensi,efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM sering kali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelola pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya dinikmati oleh orang-orang yang mampu membayar.

2. Paradigma New Public Service (NPS)

Ketidak berhasilan NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat, yaitu new public service (NPS). NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efesiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delevery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik.

Berbagai kebijakan dan program diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga masyarakat dan dilakukan melalui tindakan kolektif dan proses dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama oleh masyarakat dan bukan agregasi kepentingan pribadi atau kelompok administrator publik. Kebijakan publik tidak hanya sekedar memenuhi

keuntungan pasar, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai dan kepentingan. Menurut pendekatan NPS, administrasi publik tidak dapat dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki dalam NPM karena administrasi negara mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang hidup di kalangan masyarakat. Pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan, tetapi memberi pelayanan untuk kepentingan demokrasi.

Paradigma new public management (NPM) dan New public service (NPS) menunjukkan bahwa terjadi perubahan orientasi administrasi publik yang sangat cepat. Paradigma NPM orientasinya kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS kepada kualitas pelayanan publik. Kedua paradigma ini berjalan seiring, karena NPS berorientasi kepada kualitas pelayanannya sedangkan NPM berorientasi kepada kepuasan pelanggannya. Pelanggan (publik) puas karena kualitas pelayanannya yang berkualitas.

3. Pengertian Administrasi Publik

Kemunculan administrasi merupakan salah satu fenomena masyarakat modern. Masyarakat primitif tidak mengenal administrasi. Masyarakat tradisional mengenal administrasi sebatas tradisional pula. Ciri masyarakat modern menulis mengenai kejadian yang dialami atau dilihat secara rutin agar menjadi bahan pelajaran bagi diri sendiri dalam meningkatkan produktivitas, kreatifitas dan efisiensi kerja. Kegemaran membaca dan menulis menjadi syarat dasar untuk administrasi.

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrate* artinya yang artinya melayani, memenuhi, membantu, administrasi secara terminology dimaknai sebagai mengurus,

mengatur, mengelola. Mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan yang teratur untuk mencapai tujuan yang dituju. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan maka pengaturan diarahkan pada penciptaan keteraturan. Administrasi merupakan sesuatu yang terdapat dalam organisasi terkini yang menggerakkan organisasi tersebut sehingga dapat berkembang. Aktor yang menggerakkan administrasi dinamakan sebagai administrator. (Dari buku pengantar ilmu administrasi)

Administrasi publik merupakan keseluruhan proses yang dilakukan pemerintah dalam mengelola berbagai urusan publik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan kegiatan birokrasi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah, tetapi juga mencakup bagaimana program dilaksanakan, serta bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik merupakan gabungan dari aspek manajemen, organisasi, kebijakan publik, serta hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Secara substansi, administrasi publik mengatur bagaimana sumber daya publik- baik manusia, keuangan, maupun sarana dan prasarana dikelola secara efektif , efisien, dan akuntabel untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Administrasi publik juga menekankan pada nilai-nilai seperti keadilan, transparansi, responsivitas, dan partisipasi, karena pemerintah mewujudkan pelayanan yang memenuhi kepentingan masyarakat.

Administrasi publik memiliki ruang lingkup yang luas, meliputi penyusunan kebijakan publik, pelaksanaan program pemerintah, pengawasan dan evaluasi, serta proses pemberian layanan kepada masyarakat. Didalamnya tercakup aktivitas-aktivitas seperti perumusan peraturan, koordinasi antar instansi, pengelolaan anggaran, penyelenggaraan pelayanan publik. Hingga pertanggung jawaban kepada masyarakat.

Administrasi publik tidak hanya menjadi urusan pemerintah semata, tetapi juga melibatkan berbagai aktor seperti masyarakat, organisasi swasta, lembaga non-profit, serta kelompok kepentingan lain. Pendekatan governance menekankan bahwa keberhasilan administrasi publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah membangun kolaborasi dengan semua pihak demi menghasilkan pelayanan dan kebijakan yang lebih baik.

(Leonard D. White, 2023) mengungkapkan bahwa “ *Administration is a process common to all group effort, public or private civil or military large scale or small scale*” Administrasi merupakan suatu proses yang pada umumnya terdapat pada seluruh lapisan kelompok negara, swasta, sipil atau militer baik cakupan luas atau kecil.

(William A. Newan, 2023) administrasi publik mengemukakan bahwa “*Administrasi has been defined as the guidance, leadership, and control of the effort of a group of individuals towards some common goal*” Administrasi di definisikan sebagai panduan kepemimpinan dan pengawasan dari upaya kelompok individu-individu menuju suatu tujuan.

Menurut UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan indonesia, administrasi adalah kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintah untuk memberikan kepastian, kemudahan, dan kepuasan bagi masyarakat dalam mendapatkan hak-haknya.

Menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik merupakan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Selain pengertian pelayanan publik menurut undang- undang, pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai proses pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berlangsung secara berkesinambungan. Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan administrasi, dokumen resmi, maupun bentuk layanan umum lainnya yang diperlukan masyarakat dalam kehidupan sehari hari. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai kewajiban pemerintah, tetapi juga sebagai

wujud hadirnya negara dalam memberikan kemudahan dan akses terhadap layanan dasar bagi seluruh warga negara.

Pelayanan publik juga menekankan pentingnya hubungan antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Proses layanan dengan masyarakat. Proses pelayanan membutuhkan komunikasi yang jelas, sikap profesional dari petugas, serta kesiapan instansi dalam menyediakan fasilitas yang mendukung kelaancaran pelayanan. Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

Selain itu, pelayanan publik pada era sekarang menghadapituntutan untuk dapat berkerja secara cepat, tepat, dan responsif. Masyarakat mengharapkan proses yang tidak berbelit-belit, peryaratan yang jelas, serta waktu penyelesaian yang pasti. Dengan perkembangan teknologi, banyak instansi pemerintah mulai mengembangkan layanan berbasis digital untuk mempermudah akses masyarakat, seperti pendaftaran online, pemberian informasi melalui website, hingga sistem antrean elektronik. Inovasi- inovasi ini bertujuan untuk mengurangi hambatan, mempercepat proses pelayanan, dan memberikan pengalaman pelayanan yang jauh lebih baik dibandingkan cara tradisional.

Pada akhirnya, pelayanan publik bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif dan memperoleh hak-hak nya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula

manfaat yang dirasakan oleh masyarakat serta meningkatnya citra dan kepercayaan terhadap instansi pemerintahan sebagai penyedia layanan.

5. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan UU & studi Kasus prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kejelasan : kejelasan tentang persyaratan teknis dan administratif, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pelayanannya.
2. Kepastian waktu kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik.
3. Akurasi dengan pengertian pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Keamanan, pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab pimpinan atau pejabat di tunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya pelayanan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan dengan pengertian pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

9. Kenyamanan kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, barang dan jasa.
10. Kesederhanaan dengan pengertian prosedur pelayanan tidak berbelit-belit mudah dipagami dan mudah dilaksanakan.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman 1990, 2019) Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh (Pasuraman, Zethaml, dan Berry (Pasuraman, 1990), 2019)

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Pasuraman 1990, 2019) lima metode yang telah dikembangkan oleh pasuraman, zeithaml, dan berry, yaitu :

1. *Tangibels* (bukti fisik) – mencakup fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan sarana prasarana. Dalam konteks pelayanan publik seperti pembuatan SKCK, bukti fisik yang baik memberikan kesan pertama yang positif bagi masyarakat. Misalnya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya kursi yang memadai, adanya papan informasi, komputer yang berfungsi dengan baik, hingga petugas yang tampil rapi dan profesional. Bukti fisik yang baik akan menimbulkan persepsi bahwa instansi tersebut serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, fasilitas yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat meskipun proses pelayanannya cepat.
2. *Reability* (keandalan) – kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak berubah-ubah, tidak menunda-nunda, dan tidak menimbulkan kesalahan. Dalam pelayanan pembuatan SKCK, keandalan dapat terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dokumen, ketepatan verifikasi data, prosedur yang jelas, serta kesesuaian antara informasi yang diberikan petugas dengan proses yang sebenarnya. Petugas yang andal akan mampu memberikan pelayanan yang stabil dari waktu ke waktu, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara profesional.
3. *Responsiveness* (daya tanggapan) – kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat. Menekankan pada kecepatan petugas dalam menangani permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Pada pelayanan SKCK, responsivitas dapat dilihat dari seberapa cepat petugas

melayani pemohon memberikan penjelasan ketika masyarakat kebingungan, mengarahkan prosedur dengan jelas, dan menanggapi keluhan tanpa menunda-nunda. Petugas yang responsif mampu mengurangi waktu tunggu dan memberikan rasa aman bagi masyarakat bahwa mereka diperhatikan dan dibantu secara maksimal.

4. *Assurance* (jaminan) – pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dalam pelayanan publik, kepercayaan merupakan faktor penting karena masyarakat menyerahkan data pribadi dan mengandalkan petugas untuk memproses dokumen secara benar. Aspek assurance terlihat dari kemampuan petugas menjelaskan prosedur dengan benar, memberikan informasi yang akurat, bersikap sopan, serta menunjukkan kompetensi teknis dalam menjalankan tugas. Jika petugas mampu memberikan jaminan dan rasa aman kepada masyarakat, maka tingkat kepercayaan publik terhadap instansi akan meningkat.
5. *Empathy* (empati) – perhatian dan sikap peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas yang berempati mampu memahami kondisi masyarakat, baik yang sedang terburu-buru, tidak memahami prosedur, maupun memiliki keterbatasan tertentu. Dalam pelayanan SKCK, empati terlihat dari cara petugas memberikan pelayanan yang ramah, tidak membentak, tidak bersikap acuh, serta bersedia membantu apabila masyarakat mengalami hambatan. Sikap empati memberikan pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi dan membuat masyarakat merasa di hargai serta diperlakukan dengan baik.

Selain lima dimensi utama SERVQUAL tersebut, kualitas pelayanan publik juga dapat dipahami melalui beberapa teori pendukung lainnya (Zeithaml dan Bitner 2003, 2022). Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari apa yang diberikan oleh penyedia layanan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu *service delivery* (proses pemberi layanan), *service performance* (kinerja petugas), dan *customer expectation* (harapan masyarakat). Menurut Parasuraman (1994), kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh adanya kesenjangan Gap antara harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka dapatkan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan. Model Gap *analysis* ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan apabila organisasi publik mampu mengelola standar pelayanan, komunikasi, serta kompetensi petugas secara konsisten.

Selain itu (Lovelock & Wirtz 2011, 2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik juga melibatkan unsur proses, orang, dan bukti fisik (*process, people, physical evidence*). Proses pelayanan harus jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Petugas harus memiliki integritas, kemampuan teknis, dan sikap ramah, sementara fasilitas serta sarana pendukung layanan harus memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas.

1. *Process*

Agar alur pemberian pelayanan harus jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit. Proses pelayanan yang baik harus menghindari birokrasi yang panjang, memberikan kepastian waktu, serta memudahkan masyarakat dalam setiap tahap pengurusannya. Hal ini penting karena semakin efisien proses pelayanan, semakin besar pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada lembaga penyedia layanan publik. Proses yang baik juga mencakup pencapaian informasi yang transparan, tata cara yang mudah diikuti, dan adanya standar operasional yang konsisten diterapkan.

2. *People*

Menekankan bahwa petugas pelayanan harus memiliki integritas, kompetensi teknis, dan sikap ramah. Kualitas sumberdaya manusia menjadi faktor kunci karena petugas adalah pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Petugas yang cakap, sopan, komunikatif, responsif terhadap pertanyaan, serta mampu memberikan solusi tanpa mempersulit, akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, sikap profesional dan etika pelayanan juga sangat dibutuhkan agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan adil.

3. *Physical evidence*

Berkaitan dengan fasilitas yang terlihat secara nyata, seperti kondisi ruang layanan, kebersihan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan kursi, pencahayaan, sarana penunjang seperti formulir, papan informasi, hingga kemudian diakses bagi kelompok rentan. Bukti fisik yang memadai akan

memperkuat persepsi masyarakat bahwa pelayanan tersebut dikelola dengan baik dan dapat dipercaya. Lingkungan pelayanan yang baik juga menciptakan rasa aman dan nyaman sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan mereka tanpa merasa terbebani.

Dengan demikian, menurut Lovelock & wirtz, kualitas pelayanan publik bukan tentang hanya hasil akhir, tetapi juga mencakup bagaimana prosesnya dijalankan, siapa yang memberikan layanan, bagaimana kondisi pendukung layanan tersebut dihadirkan. Ketiga unsur ini harus berjalan selaras agar pelayanan publik mampu memenuhi standar kenyamanan, efektivitas, dan aksesibilitas yang diharapkan masyarakat.

(Sinambela 2010, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari terpenuhinya prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesetaraan, dan kepastian waktu. Semakin layanan tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Dan pelayanan publik di artikan pemebrian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut kepmenpan No.63/KEP/M. PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana ini terbagi jadi dua yakni :

1. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu kerja. Sarana kerja tidak hanya berupa alat utama seperti komputer, meja pelayanan, kursi, dan dokumen pendukung, tetapi juga meliputi teknologi yang mempermudah pekerjaan, misalnya sistem informasi pelayanan, jaringan internet yang stabil, alat komunikasi, serta perangkat dokumentasi.

Ketersediaan sarana kerja yang memadai membuat petugas dapat bekerja lebih cepat, tepat dan akurat sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif. Jika sarana kerja lengkap dan berfungsi baik, maka petugas tidak akan mengalami hambatan teknis, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien dan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan lebih nyaman dan tanpa menunggu terlalu lama. Dengan demikian, kualitas sarana kerja secara langsung berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Sarana fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. (Moenir,2000:199) juga memiliki peranan penting dalam mendukung pelayanan publik. Fasilitas ini mencakup kondisi fisik bangunan, kebersihan ruang pelayanan, tata letak ruang tunggu, ventilasi pencahayaan yang memadai, ketersediaan toilet, arean parkir, serta fasilitas penunjang lainnya seperti papan informasi, loket layanan yang jelas, hingga aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Fasilitas yang nyaman, aman, dan tertata rapi akan meningkatkan kesan positif masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan . selain itu, fasilitas

yang memadai memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengikuti alur pelayanan dengan baik. Lingkungan fisik yang baik juga mencerminkan keseriusan instansi dalam memberikan layanan berkualitas dan menunjukkan profesionalitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Dalam pasal 1 angka 4 perkapolri No 18 Tahun 2014 menerangkan bahwa SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh kepolisian negara republik indonesia (“polri”) kepada seorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Surat keterangan catatan kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Surat keterangan catatan kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh polri melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan

kepolisian yang ada tentang orang tersebut. SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Biaya pengurusan SKCK tercantum dalam peraturan pemerintah republik indonesia nomor 60 tahun 2016 tentang tarif dan jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik indonesia (polri). Tarif penerbitan atau perpanjangan SKCK adalah sebesar Rp30.000, yang bisa disetorkan kepada petugas polri di tempat dan masuk sebagai penerimaanj negara bukan pajak (PNBPNP).

8. Persyaratan Pembuatan SKCK

Adapun dalam pembuatan SKCK mempunyai persyaratan yang harus di lengkapi. Untuk persyaratan terbagi menjadi dua yaitu persyaratan untuk pembuatan SKCK yang baru dan persyaratan untuk perpanjangan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) yaitu sebagai berikut:

1. Membuat SKCK baru
 - a. Membawa surat pengantar dari kantor kelurahan tempat domisili pemohon.
 - b. Membawa fotocopy KTP sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari kantor kelurahan.
 - c. Membawa fotocopy kartu keluarga
 - d. Membawa fotocopy akta kelahiran.
 - e. Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar.

- f. Mengisi formulir daftar riwayat hidup yang telah disediakan di kantor polisi dengan jelas dan benar.
2. Memperpanjang masa berlaku SKCK
 - a. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun).
 - b. Membawa fotocopy KTP.
 - c. Membawa fotocopy kartu keluarga.
 - d. Membawa fotocopy akta kelahiran/kenal lahir.
 - e. Membawa pas foto terbaru yang berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.
 - f. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor polisi.

9. Mekanisme / Prosedur Pembuatan SKCK

Dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian juga memiliki mekanisme/ prosedur pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di antaranya yaitu :

1. Pencatatan

Pencatatan yang dimaksud adalah pencatatan yang dilakukan dalam buku register atau system komputerisasi. Pencatatan yang dimuat dalam buku-buku register diantaranya sebagai berikut:

- a. Nomor urut
- b. Nama dan tanggal surat permohonan
- c. Nomor, masa berlaku, dan tanggal SKCK diterbitkan
- d. Nama (Nama kecil, nama keluarga atau alias)
- e. Tempat dan tanggal lahir

- f. Jenis kelamin
- g. Alamat Lengkap
- h. Pekerjaan
- i. Keperluan permohonan
- j. Keterangan lain

2. Identifikasi

Dalam prosedur pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) juga menggunakan identifikasi. Identifikasi yang dimaksud adalah:

- a. Pengisian formulir sidik jari
- b. Pengambilan sidik jari
- c. Perumusan sidik jari
- d. Pengisian kartu Tik

3. Penelitian

Peneliti yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan terhadap:

- a. Keperluan atau penggunaan dari SKCK yang dimohonkan
- b. Keabsahan dan keaslian kelengkapan persyaratan
- c. Formulir daftar pertanyaan yang telah diisi oleh pemohon
- d. Identitas pemohon
- e. Data menyangkut pernah atau tidak tersangkut tindak pidana

4. Koordinasi

Jika dalam hasil penelitian di temukan keraguan, maka perlu dilakukan koordinasi untuk klarifikasi dengan kesatuan di lingkungan polri atau instansi terkait. Koordinasi yang dimaksud meliputi :

a. Internal

Koordinasi internal yang dimaksud dilaksanakan dalam bentuk gabungan tata kerja dengan pengemban fungsi seperti *resece criminal*, lalu lintas, polair, dan sabhara, terkait pemberian data ada atau tidak nya tindak pidana yang dilakukan oleh pemohon SKCK. Identifikasi terkait pemberian hasil rumus sidik jari pemohon SKCK.

b. Eksternal

Koordinasi eksternal yang di maksud dilaksanakan apabila di perlukan untuk pencocokan data dengan penegakkan hukum lainnya.

5. Penerbitan

Penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)di buat dalam 2 (dua) rangkap dengan ketentuan satu lembar asli untuk pemohon dan satu lembar untuk arsip. Penerbitan surat keterangan catatan kepolisian SKCK di buat dengan ketentuan di tulis dalam 2 (dua) bahasa yaitu bahasa indonesia dan bahasa inggris. Mencantumkan pas foto pemohon yang di rekatkan pada sudut kiri bawah formulir SKCK. Di tandatangi pejabat yang berwenang dan di cap stempel dinas sebagai autentikasi. Dan SKCK yang sudah diterbitkan diserahkan kepada pemohon.

10. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh kepolisian republik indonesia yang berisi catatan ada atau tidaknya seseorang terlibat dalam tindak pidana. SKCK yang sering digunakan untuk berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan, mendaftar CPNS, izin tinggal, atau kegiatan lainnya.

Berdasarkan peraturan kapolri n omor 16 tahun 2014, penerbitan SKCK harus dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, pelayanan SKCK melibatkan proses administrasi mulai dari pendaftaran, pemeriksaan data, pengambilan sidik jari, hingga penerbitan surat resmi.

Selain itu, pelayanan pembuatan SKCK juga menuntut adanya transparansi informasi kepada masyarakat. Hal ini mencakup kejelasan mengenai syarat-syarat yang harus di penuhi, biaya penerbitan, alur pelayanan , serta perkiraan waktu penyelesaian. Dengan informasi yang jelas, masyarakat dapat mempersiapkan seluruh kebutuhan administrasi sebelum datang ke kantor kepolisian sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Di sisi lain, kualitas pelayanan SKCK tidak hanya bergantung pada aspek prosedural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas diharapkan mampu memberikan penjelasan yang mudah di pahami, memberikan pendampingan apabila

terdapat kendala, serta bersikap profesional selama proses pelayanan berlangsung. Fasilitas memadai akan memberikan pengalaman positif kepada masyarakat dan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan publik di Polsek.

Selain itu, perkembangan teknologi juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan SKCK, misalnya dengan adanya sistem pendaftaran online, pengecekan status berkas secara digital, serta penggunaan aplikasi berbasis web untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi. Inovasi pelayanan seperti ini dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, serta menghindari terjadinya penumpukan pemohon pada waktu tertentu.

Dengan berbagai aspek tersebut, kualitas [elayanan pembuatan SKCK menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparat kepolisian sebagai penyedia layanan publik. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

11. Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintah adalah pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sebagai warga negara.
- 3) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan (Ahmad,2013:30-31)

12. Pengertian Kepolisian

Dari segi etimologis, kata polisi memiliki beberapa perbedaan di beberapa negara. Misalnya di Yunani, kata polisi disebut politeia, dan dalam bahasa Inggris disebut police. Pengertian kepolisian negara Republik Indonesia harus dibedakan dengan polisi negara Republik Indonesia, karena perbedaan antara organ dan fungsinya, maka pengertian dengan organ polisi Indonesia akan tetapi fungsi kepolisian Republik Indonesia tidak selalu dipegang organ polisi negara.

Undang- undang Nomor 2 tahun 2002, pasal 1 ayat (1) kepolisian negara republik indonesia mengatur bahwa kepolisian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, kepolisian memperhatikan segala aspek yang terkait dengan tugas dan wewenang kepolisian dan kelembagaan yang ada di dalamnya. Selain itu, pasal 5 undang- undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian negara republik indonesia menyatakan bahwa:

1. Kepolisian negara republik indonesia adalah alat negara yang berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Kepolisian negara republik indonesia adalah kepolisian nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Menurut abdussalam, (2007) kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah dibidang penegakkan hukum, perlindungan dan pengabdian kepada masyarakat, serta sebagai pembina masyarakat dalam rangka menjamin ketertiban dan menegakkan hukum, memelihara ketertiban umum untuk menvapai keselamatan dan ketertiban umum. Menurut kamus besar bahasa indonesia kepolisian adalah badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum.

Menurut Konerto (dalam Jannah, 2019) kepolisian merupakan petugas atau pejabat karena dalam sehari-hari mereka berkiprah dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Kepolisian artinya orang yang kuat dan dapat menjaga keamanan dan keselamatan anggota kelompoknya. Kepolisian sudah harus dibedakan dengan masyarakat biasa, agar rakyat jelas kepada merekalah rakyat dapat meminta perlindungan, dan dapat mengadukan pengeluhan dan seterusnya.

13. Tugas Kepolisian

Dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara republik indonesia, dijelaskan pada pasal 13, bahwa tugas pokok kepolisian negara republik indonesia, yaitu

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, penhayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dari ketiga tugas pokok kepolisian di atas dijelaskan pada pasal 14 bahwa dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 13, kepolisian negara republik indonesia bertugas:

1. Melaksanakam pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan profil terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.

3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam pembinaan hukum hasil.
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
6. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undang lainnya.
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan pihak yang berwenang.
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

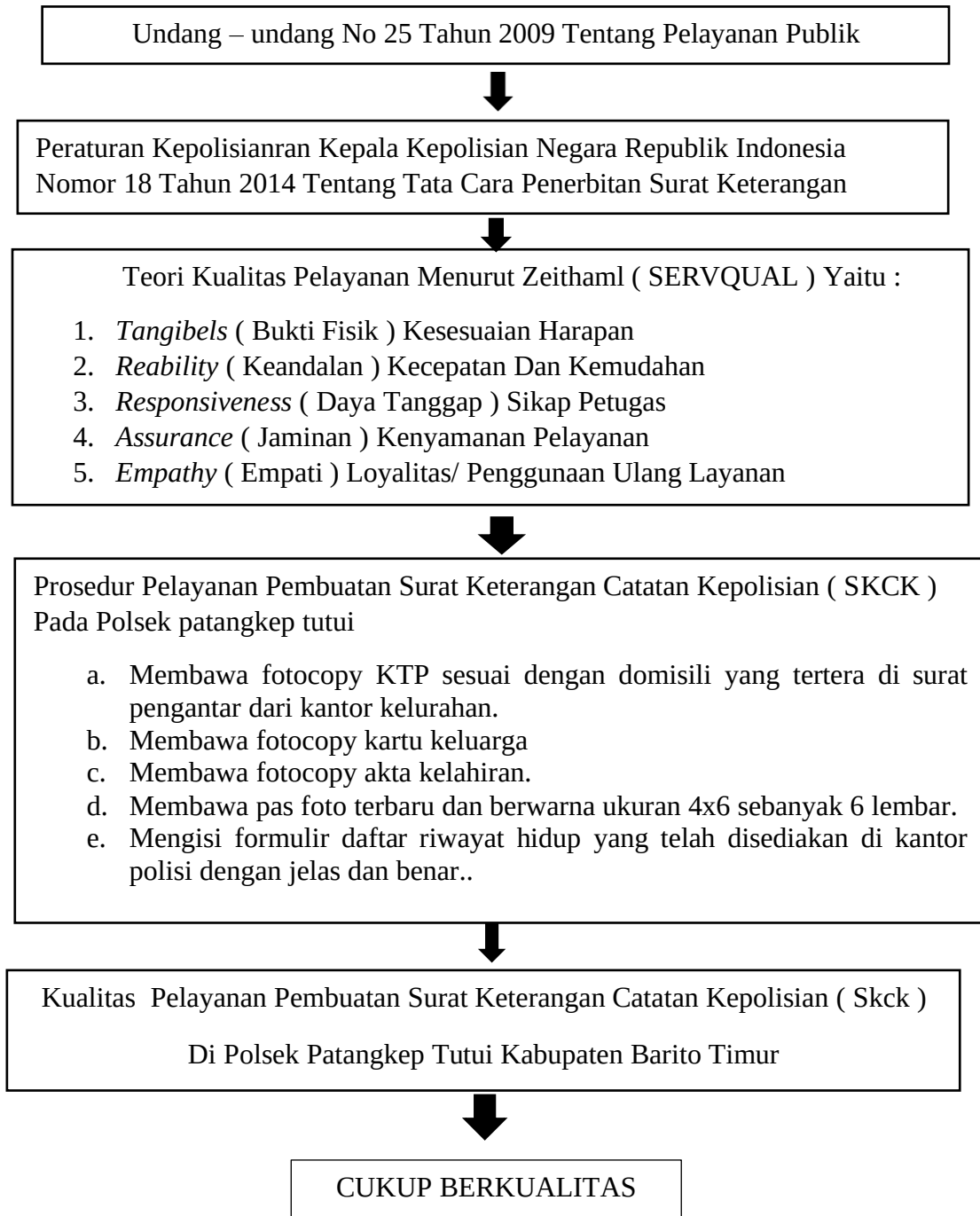
14. Wewenang Kepolisian

Polisi memiliki wewenang secara umum yang diatur dalam pasal 15 ayat (1) undang- undang No. 2 Tahun 2002 tentang kepolisian negara republik indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Menerima laporan dan pengaduan
2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat menggagu ketertiban umum.
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatua dan kesatuan bangsa.
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
7. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
9. Mencari keterangan dan barang bukti.
10. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.
11. Mengeluarkan surat izin dan surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan intansi lain, serta kegiatan masyarakat.
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

C. Kerangka Konseptual



Sumber : oleh peneliti 2026