

**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 202**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

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

A. Nama Mahasiswa : Maulida

NIM : 222632013880

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Eddy Suriyani, S.Sos, M.A.

NIDK 88768400017

Penguji I : Dr. Nurmalasyiah, S.Sos. M.A.P

NIDK 0016117001

Penguji II : H. Jamaludin, SE., M.A.P

NIDK 8845930017



(.....)

(.....)

(.....)

Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Starta Satu (S-1) Pada tanggal 19 April 2026.

Mengetahui:
Ketua STIA TABALONG

Tanjung, 19 April 2026
Ketua Prodi 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 PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK
PATANGKEP TUTUI KABUPATEN BARITO TIMUR
KALIMANTAN TENGAH**

Oleh :

Maulida

NIM: 222 632 013 3880

Tanjung 19 April ,2026

Eddy Suryani, S.Sos,MA

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Maulida

Nim : 222 632 013 3880

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan
Kepolisian (SKCK) Di Polsek Patangkep Tutui Kabupaten Barito
Timur Kalimantan Tengah

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 secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat 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 April 2026

Maulida
NIM. 2226 3201 3880

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji penulis kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan judul “kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) pada sektor kepolisian Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur Kalimantan Tengah”

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.AP, selaku ketua STIA Tabalong.
2. Ibu Lilis Suryani, S.AP, M.AP, selaku ketua departemen administrasi publik.
3. Bapak Eddy Suriyanti, S.Sos., M.A, selaku dosen pembimbing seminar proposal skripsi yang telah memberikan semangat, dorongan, arahan, bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.A.P, selaku dosen penguji I yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini
5. Bapak H. Jamaludin, SE., M.A.P , selaku dosen penguji II yang telah memberikan pengarahan dan masukan yang sangat bermanfaat dalam setiap perbaikan-perbaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen dan seluruh sekretaris kampus STIA Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama menjalani proses perkuliahan.
7. Terimakasih untuk semua informan yang telah membantu penelitian saya
8. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Misran Am dan Ibu Syamsiah, orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat bagi saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tak henti-hentinya

mendoakan, mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat, serta dukungan baik secara moral maupun finansial.

9. Sahabat, kekasih dan teman-teman ku di kampus stia tabalong terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini, selalu memberikan saran dan masukan yang bermanfaat, menjadi teman yang selalu ceria memiliki canda dan tawa.
10. Semua pihak yang ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini terimakasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

Tanjung, 19 April 2026

Maulida
NIM. 2226 3201 3880

RINGKASAN

Maulida, Nim 222 632 013 880, Program Starta 1 Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong 2026. Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di polsek patangkep tutui kabupaten barito timur. Dosen pembimbing Eddy suryani, S.sos, M.A

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian adalah pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian SKCK. Pelayanan ini dituntut untuk dilakukan secara profesional, cepat, dan transparan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti waktu pelayanan, sarana prasarana, serta sikap petugas yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan skck di polsek patangkep tutui berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) bukti fisik (tangible); (2) keandalan (reliability); (3) daya tanggap (responsiveness); (4) jaminan (assurance); dan (5) empati (empathy). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan SKCK dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKCK di polsek patangkep tutui secara umum sudah cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari: (1) dimensi bukti fisik yang menunjukkan fasilitas pelayanan cukup memadai meskipun masih perlu peningkatan; (2) dimensi keandalan, petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur; (3) dimensi daya tanggap, petugas cukup cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat; (4) dimensi jaminan, adanya kepastian biaya dan prosedur pelayanan; serta (5) dimensi empati, petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan,SKCK, pelayanan publik, kepolisian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat tuhan yang maha esa, karena atas rahmat dan karunia-nya skripsi penelitian yang berjudul “ kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di polsek patangkep tutui kabupaten barito timur “ ini dapat diselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi penyempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, serta menjadi bahan kajian dalam peningkatan dalam pelayanan pembuatan SKCK di lingkungan kepolisian.

Tanjung, 19 April 2026

Maulida
NIM. 2226 3201 3880

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u>.....	ii
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	iv
<u>PERNYATAAN ORISINALITAS</u>	v
<u>UCAPAN TERIMA KASIH</u>.....	vi
<u>RINGKASAN</u>.....	v
<u>KATA PENGANTAR</u>.....	vi
<u>DAFTAR ISI</u>.....	vx
<u>DAFTAR GAMBAR</u>.....	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiii
<u>BAB I</u>.....	1
<u>PENDAHULUAN II</u>	1
<u>A. Latar Belakang</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>.....	5
<u>C. Tujuan Penelitian</u>.....	5
<u>D. Manfaat Penelitian</u>.....	5
<u>Bab II</u>.....	7
<u>Tinjauan Pustaka</u>.....	7
<u>A. Penelitian Terdahulu</u>	7
<u>B. Landasan Teori</u>.....	1Error! Bookmark not defined.

1. Paradigma Administrasi Publik	1Error! Bookmark not defined.
2. Paradigma New Public Service (NPS)	13
Pengertian Administrasi Publik	14
4. Pengertian Pelayanan Publik	17
5. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik	19
6. Kualitas Pelayanan Publik	20
7. Pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	27
8. Persyaratan Pembuatan SKCK	28
9. Mekanisme / Prosedur Pembuatan SKCK	29
10. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	32
11. Jenis Pelayanan Publik	33
12. Pengertian Kepolisian	34
13. Tugas Kepolisian	36
14. Wewenang Kepolisian	38
C. Kerangka Konseptual	39
Bab III	40
Metode Penelitian	40
A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Teknik Analisis Data	44
F. Waktu Penelitian	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46

<u>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian</u>	46
<u>B. Hasil Penelitian</u>	57
<u>C. Pembahasan</u>	86
<u>BAB V</u>	101
<u>A. Kesimpulan</u>	101
<u>B. Saran</u>	101
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	102
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
2. Gambar 2.2 Polsek Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur	41
3. Gambar 2.3 Milles Dan Huberman Saldana (2014)	44
4. Gambar 2.4 Letak Geografis Patangkep Tutui.....	47
5. Gambar 2.5 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	89
6. Gambar 2.6 Dimensi Keandalan(<i>Reliability</i>).....	92
7. Gambar 2.7 Dimensi Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>).....	94
8. Gambar 2.8 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	96
9. Gambar 2.9 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
2. Tabel 3.1 Struktur Organisasi Polsek Patangkep Tutui.....	54
3. Tabel 4.1 Rekapitulasi Indikator Tanggible (Bukti Fisik).....	61
4. Tabel 4.2 Rekapitulasi Indikator Reliability (Kehandalan)..	66
5. Tabel 4.3 Rekapitulasi Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)	71
6. Tabel 4.4 Rekapitulasi Indikator Jaminan (Assurance).....	76
7. Tabel 4.5 Rekapitulasi Indikator Empaty (Empati)	81
8. Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian	82
9. Tabel 4.7 Faktor Penghambat	95

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Izin Penelitian
3.	Surat Keterangan Bebas Plagiasi
4.	Kartu Konsultasi Skripsi
5.	Surat Keputusan (SK) Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Tentang Penetapan Dosen Penetapan Skripsi

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Setiap instansi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam praktiknya, pelayanan publik sering menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya kepada masyarakat.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, 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 layanan publik

Undang-undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, khususnya Polri dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat terkait pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) harus lebih ditingkatkan lagi. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 16 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK).

Pelayanan publik di bidang kepolisian khususnya pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang memiliki peran penting bagi masyarakat. SKCK sering terjadi persyaratan utama dalam berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan, mendaftar sekolah kedinasan, menjadi aparatur sipil negara (ASN), hingga keperluan izin usaha dan perjalanan keluar negeri.

Pelayanan pembuatan SKCK pada dasarnya merupakan bagian dari tanggung jawab instansi kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana proses penerbitannya harus dilakukan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini selaras dengan peraturan Kapolri nomor 16 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK, yang menegaskan bahwa penerbitan SKCK dilakukan melalui prosedur yang jelas mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi data, pengambilan sidik jari, pemeriksaan catatan kriminal, hingga penerbitan dokumen resmi. Prosedur ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK bukan hanya proses administrasi biasa, tetapi juga bagian dari fungsi negara dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

Pelayanan SKCK juga mencerminkan kualitas pelayanan publik dilingkungan kepolisian, karena pelayanan ini bersentuhan langsung untuk kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana proses layanan mampu memberikan kemudahan, kejelasan, serta kenyamanan kepada pemohon. Pelayanan yang baik ditandai dengan petugas kompeten, fasilitas yang memadai, prosedur yang mudah dipahami, waktu penyelesaian yang terukur, serta informasi yang transparan mengenai persyaratan dan biaya, jika salah satu aspek tidak sesuai dengan standar, maka masyarakat akan merasakan ketidakpuasan dan munculnya keluhan terhadap pelayanan.

Pelayanan SKCK telah bertransformasi dengan hadirnya SKCK Online, yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke kantor polisi \ polsek setempat. Namun efektivitas pelayanan online ini sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dan mengakses teknologi dan pemahaman terhadap proses digital. Di beberapa daerah, termasuk wilayah pedesaan, pemahaman masyarakat terhadap SKCK online masih terbatas, sehingga masyarakat tetap lebih memilih datang langsung ke polsek. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik bukan hanya dipengaruhi oleh inovasi sistem, tetapi juga kesiapan aparat dan masyarakatnya.

Namun dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai kendala dan keluhan masyarakat terkait proses pelayanan SKCK. Berdasarkan observasi awal di polsek Patangkep Tutui Kabupaten Barito Timur, beberapa masyarakat menyebutkan adanya kendala waktu pelayanan yang belum

konsisten, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya sosialisasi terkait prosedur dan biaya resmi penerbitan SKCK. Selain itu tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur online SKCK (Kapolri, 2014) masih rendah, sehingga sebagian besar pemohon tetap datang langsung ke kantor polisi, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan publik yang ideal (cepat, tepat, transparan, dan akuntabel) dengan pelaksanaan di lapangan, khususnya di tingkat polsek yang berperan langsung melayani masyarakat pedesaan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, masyarakat semakin mengharapkan adanya pelayanan publik yang berbasis digital untuk memudahkan proses pengurusan berbagai dokumen. Polri telah mengembangkan layanan SKCK online guna memangkas waktu pengurusan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan di tingkat polsek masih memiliki sejumlah hambatan, baik dari sisi sarana-prasarana, kapasitas petugas, maupun pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Kondisi ini lah yang menyebabkan masih ditemukannya antrian panjang, keluhan keterlambatan, serta konsistensi informasi terkait persyaratan dan prosedur pembuatan SKCK.

Maka dari itu berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ kualitas pelayanan pembuatan surat catatan kepolisian (SKCK) Di polsek patangkep tutui kabupaten barito timur “

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK) di polsek patangkep tutui kabupaten barito timur kalimantan tengah ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK) di polsek patangkep tutui kabupaten barito timur Kalimantan Tengah ?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik instansi kepolisian.
2. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
3. Mendukung implementasi prinsip pelayanan publik sebagaimana diamatkan dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
4. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik terutama dalam konteks pelayanan administrasi kepolisian.
5. Memberikan gambaran terkait pelayanan administrasi, seperti proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK).

Manfaat Praktis

1. Menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam memahami serta menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan kepolisian, khususnya pelayanan SKCK.
2. Bagi instansi kepolisian (Polsek Patangkep tutui), hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan SKCK.
5. Membantu masyarakat agar lebih memahami dan memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh polsek dengan baik.