



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
DI SATUAN INTELKAM POLRES JEMBER**

***(THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF POLICE DOCUMENTATION'S  
IDENTIFICATION PAPERS IN THE SECURITY INTELLIGENCE UNIT  
IN JEMBER RESORT POLICE)***

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AANG KURNIAWAN**

**040910201191**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
DI SATUAN INTELKAM POLRES JEMBER**

***(THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF POLICE DOCUMENTATION'S  
IDENTIFICATION PAPERS IN THE SECURITY INTELLIGENCE UNIT  
IN JEMBER RESORT POLICE)***

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Oleh:**

**Aang Kurniawan**

**040910201191**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
DI SATUAN INTELKAM POLRES JEMBER**

Oleh:

Aang Kurniawan

040910201191

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 September 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Anwar, M.Si  
NIP. 131 759 528

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 808 982

Anggota Tim Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ( )  
NIP. 131 862 836
2. Drs. Abd. Kholiq Azhari, M.Si ( )  
NIP. 131 832 305

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

DR. H. Uung Nasdia, B.Sw, MS  
NIP. 130 674 836

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku, Ibunda Sumiati dan Ayahanda Achiyar tercinta yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasehat selama ini;
2. Kakakku Sugeng Priambodo yang memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini;
3. Kedua adikku tersayang Ahmad Hanafi dan Dewi Wulandari yang telah memberikan keceriaan dan kebahagiaan dalam keluarga dan hidupku;
4. Seluruh keluarga besarku yang kusayangi yang telah mendukungku untuk kuliah;
5. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

*POLRI*

*Memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan  
kepada masyarakat\**

*Kesempurnaan dunia akan tercipta  
Jika setiap orang mengharapkan orang lain dalam kebaikan.\*\**

---

\*) UU Republik Indonesia No2 th 2002 tentang kepolisian negara RI.

\*\*\*) Jennifer Aniston, Aktris USA (Koran Sindo, Selasa 19 Agustus 2008)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aang Kurniawan

NIM : 040910201191

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, September 2008

Yang menyatakan,

Aang Kurniawan  
NIM 040910201191

## ABSTRAK

**Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember**, Aang Kurniawan, 040910201191; 2008:115 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan umum atau pelayanan public merupakan salah satu tugas yang harus dijalankan oleh suatu aparatur pemerintahan. Satuan Intelkam yang merupakan bagian dari Polres Jember adalah lembaga pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan mengenai pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Apalagi pelayanan ini sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk melamar pekerjaan, pindah tempat atau mengikuti tes baik tes CPNS ataupun tes militer. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 97 responden pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dengan menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Unit Satuan Intelkam Polres Jember pada tanggal 17 Juni 2008 sampai dengan 17 Agustus 2008. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner, dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis ServQual (Service Quality) dari Parasuranman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Jember memiliki skor negative untuk dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) dan Keandalan (*Reliability*) Hasil tersebut termasuk gap negatif yang berarti harapan pemohon lebih besar dengan realita / persepsi yang dirasakan oleh pemohon sehingga kualitas pelayanan SKCK pada Satuan Intelkam Polres Jember pada kedua dimensi tersebut dikatakan tidak baik. Untuk skor positif terdapat pada dimensi Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil tersebut termasuk gap positif yang berarti persepsi yang dirasakan melebihi harapan yang diinginkan, sehingga kualitas pelayanan pada Satuan Intelkam Polres Jember pada ketiga dimensi tersebut dikatakan sangat baik.

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



## ABSTRACT

**The Analysis Of Service Quality Of Police Documentation's identification Papers In the Security Intelligence Unit in Jember Resort Police;** Aang Kurniawan; 040910201191; 2008; 115 of pages; Science Public Administration Programme Social and Political Sciences Faculty of Jember University.

Public service represent one of the duty which must be run by governance authority. Security Intelligence Unit representing the part of Jember Resort Police is Institute service of public executing a service application of making Police Documentation Identification Papers (SKCK), have to give service which qualified so that can reaches the satisfaction of costumer. The service is so important because related to requirement of society to apply the job, make a move or participate in CPNS test and military test. In this research, the problem used is how the quality of SKCK service in Security Intelligence Unit of Jember Resort Police.

As for intention of this research that is to know and analyses the quality of police documentation identification papers in security intelligence unit of Jember resort police.

Research method the used is descriptive research methods with quantitative data. Sample that is taken the amount are 97 responder SKCK applicants by using accidental sampling technique. This research is conducted in security intelligence unit Jember resort police on 17<sup>th</sup> June 2008 up to 17<sup>th</sup> August 2008. The data collecting the used is interview, observation, questionnaire, book study and documentation.

Data analysis utilized by writer namely use analyses of ServQual of Parasuranman and fiends, that is calculating expectation score with perception of applicant measurement of service quality level in this analyse model based on some items designed to measure expectation and perception of the customer. Difference between the expectation and perception seen based on five dimension namely Direct Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Respon ability ( Responsiveness), Guarantee (Assurance) and Empathy (Empathy).

The result of obtained research of calculation with metode of ServQual known that quality of SKCK service in unit Security Intelligence Jember resort police have negative score for the dimension of Direct Evidense (Tangible) and Reliability (Reliability). The result is including negative gap which mean the applicants expectations is bigger than reality or perception felt by applicants so the quality of SKCK service in security Intelligence unit of resort police in both dimensions are bad, for the positive score is in the respon (Responsiveness), Guarantee (Assurance) and empati (Empathy). Result is include the positive gap which mean perception that felt exceed wanted expectation so the service quality in Secirity Intellegence unit of Jember resort police in this three dimension are very good.

Keyword: Service Quality of police documentations identification papers.



## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. DR. H. Ung Nasdia, BS.W., MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembantu Dekan I, Drs. H. M. Affandi, MA selaku Pembantu Dekan II, Drs. Hartono Julianto, M.Si selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Agus Suharsono M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. A. Kholiq Azhari M,Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingan mulai awal kuliah hingga akhir kuliah.
6. Dra. Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak, Ibu, Dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.

9. Bapak Akp Suyono dan Bapak Bripka M. Chusnul, serta seluruh staf anggota Polri dan pegawai Satuan Intelkam Polres Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Guru-guru SD sampai PT terhormat yang telah memberi pengetahuan kepada penulis.
11. Untuk sahabatku tercinta Dhanang, Nita, Febrian alias yai Mi'un, Indri, Arif, Dumil, Indrawan, Veni, Veri, Jeunk Fanita, Syaiful, Desi, Rangga, Anggit, Agung, Weni, Angen, Mala serta Trio geol (Dita, Novita, Gay-3) terima kasih atas semuanya yang telah menmbalikan suatu semangat dan kenangan serta senantiasa menemani dalam keadaan suka maupun duka....tak lupa seluruh warga AN 04 yang telah memberikan kepercayaan menjadi koordinator AN 04 dari awal hingga akhir... terima kasih atas kenangan yang terindah ini.
12. Penghuni Kosan JaDu 12 Vian (thanks komputernya ya!), Vandi, Jopi, Budi, Bruzz, Wahyu, Joni, Agung, Eka, Huda ,Basith, Da2ng yang selalu menemani untuk bergossip ria.....
13. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis

Jember, September 2008

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	22
1.3 Tujuan Penelitian dan kegunaan penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	23
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	24
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsepsi Dasar.....	25
2.2 Konsep Pelayanan Umum.....	28
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	30
2.4 Konsep Teknologi Penyampaian Jasa.....	35
2.5 Konsep Jasa.....	41
2.6 Konsep Pembagian Barang dan Jasa.....	43

2.7 Konsep Model Service Quality .....	45
2.8 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	
2.8.1 Konsep Pelanggan.....	50
2.8.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	52
2.9 Hasil Penelitian Terdahulu.....	54
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	57
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	57
3.2.2 Waktu Penelitian .....	57
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	
3.3.1 Penentuan Populasi .....	58
3.3.2 Penentuan Sampel .....	59
3.4 Definisi Operasional.....	61
3.5 Sumber Data.....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7 Metode Analisis Data.....	65
3.7 Desain Penelitian.....	67
<b>BAB 4 HASIL DAN PENYAJIAN DATA</b>	
4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Satuan Intelkam Polres Jember .....	70
4.1.2 Kedudukan dan Tupoksi Satuan Intelkam .....	71
4.1.3 Visi dan Misi Satuan Intelkam Polres Jember .....	71
4.1.4 Pelayanan dan Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satauan Intelkam Polres Jember .....	72
4.1.5 Dasar hokum dari Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	75
4.1.6 Susunan Organisasi Polres dan Sat.Intelkam.....	76

4.1.7 Keadaan Aparatur Satuan Intelkam Polres Jember..... 79

**BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Analisis Data

5.1.1 Harapan pemohon SKCK..... 80

5.1.2 Persepsi pemohon SKCK..... 93

5.1.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality)..... 106

5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data ..... 109

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan ..... 113

6.2 Saran..... 114

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar prioritas pelayanan publik.....	8
Tabel 1.2 Jumlah Pemohon SKCK bulan Januari-Desember 2007 .....	18
Tabel 1.3 Permasalahan pelayanan pembuatan SKCK.....	19
Tabel 3.1 Jumlah pemohon SKCK bulan Januari-Juli 2008 .....	59
Tabel 4.1 Keadaan Aparatur Satuan Intelkam .....	58
Tabel 5.1 Deskripsi kondisi sarana prasarana gedung menurut harapan responden (n = 97) .....	80
Tabel 5.2 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n = 97) .....	81
Tabel 5.3 Deskripsi penampilan petugas menurut harapan responden (n = 97) .....	82
Tabel 5.4 Deskripsi bukti langsung ( <i>tangibels</i> ) menurut harapan responden (n=97) .....	82
Tabel 5.5 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut harapan responden (n=97) .....	83
Tabel 5.6 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut harapan responden (n=97) .....	84
Tabel 5.7 Deskripsi dimensi keterandalan ( <i>reliability</i> ) menurut harapan responden (n=97) .....	84
Tabel 5.8 Deskripsi kesediaan petugas layanan menurut harapan responden (n = 97) .....	85
Tabel 5.9 Deskripsi kemampuan petugas dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n = 97) .....	86
Tabel 5.10 Deskripsi dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut harapan responden (n=97) .....	86

Tabel 5.11 Deskripsi Kesopanan petugas pemberi layanan menurut harapan responden (n = 97) .....	87
Tabel 5.12 Deskripsi Penguasaan pengetahuan menurut harapan responden pengetahuan (n = 97) .....	88
Tabel 5.13 Deskripsi Kepastian petugas Pemberi Layanan menurut harapan responden pengetahuan (n = 97) .....	88
Tabel 5.14 Deskripsi dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden (n=97) .....	89
Tabel 5.15 Deskripsi Akses terhadap petugas pemberi layanan menurut harapan responden (n=97) .....	90
Tabel 5.16 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberi layanan menurut harapan responden (n = 97) .....	90
Tabel 5.17 Deskripsi dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) menurut harapan responden (n=97) .....	91
Tabel 5.18 Harapan pemohon SKCK di Satuan Intelkam Polres Jember .....	92
Tabel 5.19 Deskripsi kondisi sarana prasarana gedung menurut persepsi responden (n = 97) .....	93
Tabel 5.20 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 97) .....	94
Tabel 5.21 Deskripsi Penampilan petugas menurut persepsi responden (n = 97) .....	94
Tabel 5.22 Deskripsi bukti langsung ( <i>tangibels</i> ) menurut persepsi responden (n=97) .....	95
Tabel 5.23 Deskripsi Konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n=97) .....	96
Tabel 5.24 Deskripsi Sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden (n=97) .....	97

Tabel 5.25 Deskripsi dimensi keterandalan ( <i>reliability</i> ) menurut persepsi responden (n=97).....	97
Tabel 5.26 Deskripsi Kesiapan petugas layanan menurut persepsi responden (n = 97).....	98
Tabel 5.27 Deskripsi Kemampuan petugas dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n = 97).....	99
Tabel 5.28 Deskripsi dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut persepsi responden (n=97).....	99
Tabel 5.29 Deskripsi Kesopanan petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n = 97).....	100
Tabel 5.30 Deskripsi Penguasaan pengetahuan menurut persepsi responden (n = 97).....	100
Tabel 5.31 Deskripsi kepastian petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n=97).....	101
Tabel 5.32 Deskripsi dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden (n=97).....	102
Tabel 5.33 Deskripsi Akses terhadap petugas pemberi layanan menurut persepsi responden (n=97).....	103
Tabel 5.34 Deskripsi Perhatian petugas dalam memberi layanan menurut persepsi responden (n = 97).....	103
Tabel 5.35 Deskripsi dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) menurut persepsi responden (n=97).....	104
Tabel 5.36 Persepsi pemohon SKCK Di Satuan Intelkam Polres Jember .....	105
Tabel 5.37 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan SKCK Di Satuan Intelkam Polres Jember .....	106
Tabel 5.38 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan SKCK Di Satuan Intelkam Polres Jember .....	108

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan SKCK .....	13
Gambar 2.1 Pelayanan sebagai proses .....	26
Gambar 2.2 Skema Long-linked Technology .....	36
Gambar 2.3 Skema Mediating Technology .....	37
Gambar 2.4 Skema Intensive Technology .....	38
Gambar 2.5 Proses pembuatan SKCK .....	40
Gambar 2.6 Model Service Quality .....	46
Gambar 2.7 Model kesenjangan antara harapan pelanggan Dengan kualitas pelayanan.....	49
Gambar 2.8 Konsep kepuasan pelanggan .....	53
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	68
Gambar 4.1 Bagan Mekanisme Pelayanan SKCK.....	74
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Polres Jember.....	77
Gambar 4.3 Susunan Organisasi Satuan Intelkam .....	78

**DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Lembar kuisioner
- B. Surat permohonan ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas
- D. Surat keterangan selesai penelitian dari Polres Jember
- E. Lampiran formulir permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- F. Contoh keluaran SKCK.

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang Masalah**

Kualitas mengandung banyak definisi dan mengandung banyak makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi yang sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara lain kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, adalah yang mengartikan kualitas adalah suatu kecocokan untuk pemakaian, ada juga yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, atau pengertian lainnya kualitas adalah sesuatu yang bebas dari kerusakan atau cacat. Dalam sudut pandang pelanggan kualitas itu bermakna pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk bisa membahagiakan pelanggan dalam hal pelayanan. Khusus untuk pelayanan jasa, diperlukan suatu pelayanan kepada pelanggan yang bersifat ramah, mempunyai kesopanan dan santun terhadap pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Sejalan dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran warga negara bahwa mereka mempunyai hak untuk diberi suatu layanan dan merupakan suatu kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan suatu layanan yang baik yang dituntut oleh masyarakat setempat.

Namun dalam suatu pelayanan khususnya pelayanan umum terhadap masyarakat mempunyai suatu tantangan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan umum atau pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan pelayanan yang efisien, melainkan menciptakan bagaimana pelayanan itu dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain menciptakan kondisi pelayanan yang adil dan demokratis. Pelayanan umum atau

pelayanan publik sesuai dengan KepMenpan No: 63/KEP/M.PAN/07/2003 didefinisikan sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari definisi diatas pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh suatu negara untuk memenuhi kepentingan umum yang timbul di masyarakat, sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan dari kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat yang otomatis menjadi kelompok kepentingan umum. Kepentingan umum yang dimaksud adalah kepentingan yang menyangkut orang banyak yaitu masyarakat umum yang tentunya dalam pelaksanaan dan pencapaian kepentingan ini tidak bertentangan dengan norma maupun aturan-aturan yang berlaku dalam masyarakat.

Lebih lanjut Moenir (2002: 10) mendefinisikan kepentingan umum adalah “suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu”. Apabila kepentingan pribadi dari sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum.

Dari penjabaran di atas maka pelayanan umum diselenggarakan oleh aparat pemerintahan yang berfungsi sebagai abdi masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani individu atau dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat bisa menerima suatu pelayanan yang memuaskan dan mencapai suatu kebutuhan yang ingin dicapainya sehingga tercipta kesejahteraan bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang tertera dalam

keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang hakekat pelayanan publik yang isinya adalah “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. ([www.depdagri.go.id](http://www.depdagri.go.id)).

Dari penjabaran tentang hakekat pelayanan publik di atas, maka dapat diartikan pelaku pelayanan umum ini adalah instansi pemerintah yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dalam hal ini adalah suatu pencapaian pelayanan umum. Selain itu pula pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai suatu kegiatan pelayanan yang kegiatan tersebut harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan barang ataupun jasa terhadap masyarakat publik.

Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka birokrasi pemerintahan tidak lagi harus menampilkan sebuah sosok sebagai penguasa yang otoriter dan menakutkan melainkan sebagai *public service* atau pelayan masyarakat yang selalu berusaha untuk menetapkan berbagai kebijakan strategik dalam pencapaian suatu kualitas pelayanan yang serba sempurna kepada masyarakat.

Dengan diperbaharainya sosok pemerintah sebagai pelayan publik, maka untuk menyempurnakan suatu tuntutan-tuntutan dari masyarakat mengenai kesempurnaan pelayanan umum maka pelayanan yang harus di berikan oleh aparat pemerintah haruslah dapat memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut haruslah sesuai dengan standar pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003. Hal tersebut merupakan sebagai landasan pemerintah dan merupakan sebagai acuan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan peran yang lebih besar kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Padahal suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bisa membuat para konsumen merasakan kepuasan dengan apa yang mereka rasakan. Dalam pelaksanaan

itu maka dalam SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa pelayanan umum yang baik adalah mengandung ciri-ciri sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan.

Kejelasan, maksudnya adalah mengenai :

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan umum
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memerikan pelayanan umum
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya

3. Kepastian waktu

Dalam hal ini mengenai kepastian waktu, adalah:

- a. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- b. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

4. Akurasi.

Akurasi maksudnya adalah bahwa produk pelayanan publik menerima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan keikhlasan.

10. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari ciri-ciri pelayanan publik menurut SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 diatas, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan dan jauh dari ciri-ciri pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya seperti yang menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, biaya) dan masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Sebagai aparatur seharusnya dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang ada, juga meningkatkan pelayanan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dan tidak adanya layanan yang memadai. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Wykof (dalam Nasution, 2004:47) yang menyatakan bahwa:

“Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitasjasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.”

Dengan demikian berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Apapun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi pemerintah, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan dikatakan baik apabila sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Akan tetapi suatu standar akan lebih bisa dikatakan baik apabila telah sesuai dengan lima dimensi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry. Selain itu dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*).

Kurang baiknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan

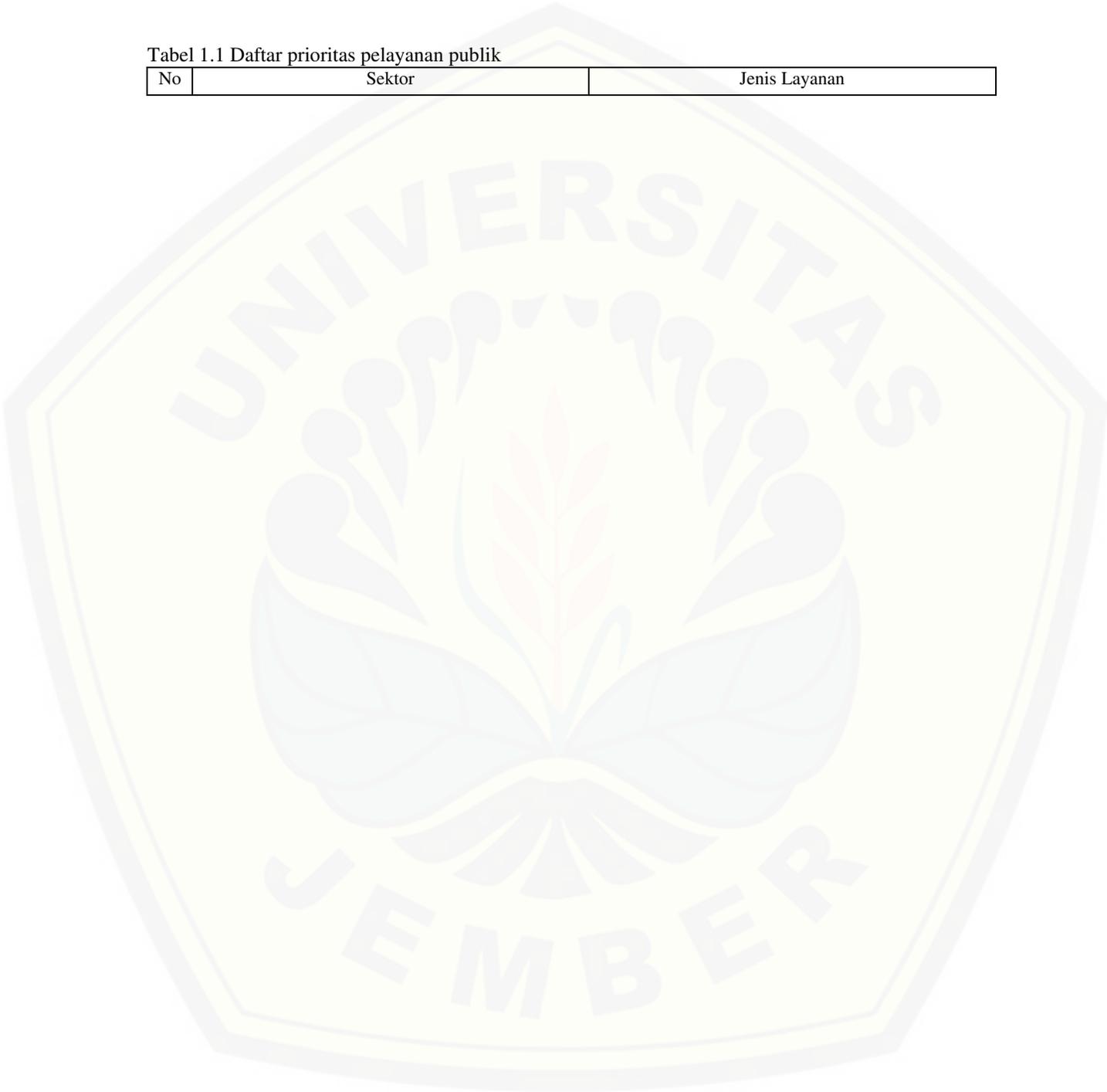
publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, telah diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 7 Juli 2005 Nomor: SE/10/M.PAN/07/2005 tentang daftar prioritas peningkatan pelayanan publik seperti terdapat pada tabel sebagai berikut:



Tabel 1.1 Daftar prioritas pelayanan publik

No	Sektor	Jenis Layanan
----	--------	---------------



1.	Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Akte Kelahiran</li> <li>3. Catatan Sipil</li> <li>4. Akte Kematian</li> <li>5. Akte Nikah/Cerai</li> <li>6. Kartu Keluarga</li> </ol>
2.	Kepolisian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. STNK dan BPKB</li> <li>2. Surat Izin Mengemudi (SIM)</li> <li>3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat</li> </ol>
3.	Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan</li> <li>2. Metrologi</li> <li>3. Pengujian Hasil Industri</li> <li>4. Kredit Usaha</li> </ol>
4.	Bea Cukai dan Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bea Masuk</li> <li>2. Cukai</li> <li>3. NPWP</li> <li>4. Pelayanan Pembayaran Pajak</li> </ol>
5.	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumah Sakit</li> <li>2. Puskesmas</li> <li>3. Posyandu</li> </ol>
6.	Imigrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan Paspor</li> <li>2. Pengurusan Keimigrasian Lainnya</li> </ol>
7.	Perhubungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin Usaha Angkatom Darat/Laut/Udara</li> <li>2. Pelayanan Bandara/Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis</li> <li>3. Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor</li> </ol>
8.	Ketenagakerjaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Kuning (Pencari Kerja)</li> <li>2. Informasi Kesempatan Kerja</li> <li>3. Penempatan Tenaga Kerja</li> <li>4. Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan</li> </ol>
9.	Pertanahan dan Pemukiman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan Sertifikat</li> <li>2. Pengurusan Pengalihan hak atas tanah</li> <li>3. IMB</li> <li>4. Ijin Lokasi Industri Perdagangan</li> <li>5. HO</li> <li>6. Amdal</li> </ol>
10.	Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Dasar</li> <li>2. Pendidikan Menengah</li> <li>3. Pendidikan Lainnya</li> </ol>
11.	Penanaman Modal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin PMA</li> <li>2. Izin PMDN</li> <li>3. Informasi Potensi Investasi</li> </ol>

Sumber : Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor :SE/10/M.PAN/7/2005

Dari tabel 1.1 tentang daftar prioritas peningkatan pelayanan publik diatas, maka terdapat sebelas sektor yang masuk dalam kategori prioritas kualitas pelayanan oleh pemerintah yang dimulai dari pengurusan KTP sampai dengan informasi potensi investasi yang harus ditingkatkan kualitasnya. Dari sebelas sektor dalam daftar prioritas pelayanan publik tersebut, penulis tertarik untuk meneliti salah satu pelayanan publik yaitu yang di sektor kepolisian. Seperti tertera dalam tabel 1.1 tentang daftar prioritas pelayanan publik, sektor Kepolisian khususnya Kepolisian Republik Indonesia memberikan jasa pelayanan STNK dan BPKB, pelayanan permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan jasa pelayanan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Tetapi ada suatu pelayanan yang diberikan oleh kepolisian yang belum tercantum dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 yang penulis ingin meneliti yaitu pelayanan permohonan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) yang menurut Kawat Sandi Kapolri No. Pol: KS/72/2003 dirubah nama menjadi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intekam Polres Jember.

Pentingnya diadakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini karena masih banyak kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian, pembunuhan, pemerkosaan, penyelundupan dan lain sebagainya. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini berguna sebagai bukti bahwa orang tersebut terlibat atau tidak terlibat tindakan kriminal. Selain itu pula Surat Keterangan Catatan kepolisian merupakan bukti bahwa orang tersebut bebas dari tindakan kriminal dan merupakan syarat utama untuk melamar suatu pekerjaan.

Tugas utama Polri adalah menciptakan Kamtibmas (Keamanan dan Ketertiban Masyarakat), meskipun demikian tercapainya Kamtibmas yang mantap bukan semata-mata urusan Polri saja. Menurut beberapa pakar Kamtibmas yang mantap memerlukan empat syarat yang mesti dipenuhi, pertama adanya sistem organisasi kepolisian yang kukuh, adanya hukum yang berwibawa, ketiga adanya system peradilan yang efektif,

keempat adanya kesamaan persepsi dikalangan birokrat itu sendiri, selain keempat syarat di atas tidak boleh dilupakan peranan masyarakat itu sendiri.

Salah satu anggota Polri mengatakan bahwa Polri juga mengemban tiga sistem administrasi sekaligus yang tidak dilakukan oleh fungsi-fungsi eksekutif maupun kalangan birokrasi yang lain yaitu sistem administrasi negara, sistem administrasi pertahanan dan keamanan dan sistem administrasi peradilan pidana atau upaya preventif; preemptive sampai represifnya. Kondisi tugas kepolisian yang sangat unik seperti itu sering menghadapkan Polri pada suatu dilema tanpa akhir, yaitu Polri mudah dicemooh ketimbang dipuji. (wawancara kepada Pittoyo, Aiptu 06 juli 2007).

Fungsi utama POLRI meliputi penegakan hukum, pembinaan kekuatan POLRI maupun potensi masyarakat dalam rangka keamanan dan ketertiban masyarakat yang bersama-sama kekuatan sosial lainnya memikul tugas dan tanggung jawab mengamankan dan menyukseskan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan bangsa sesuai dengan visi Polri yaitu terciptanya suatu kondisi dalam negeri yang aman dari segala bentuk ancaman dan gangguan berupa kejahatan guna terlaksananya pembangunan nasional dalam rangka tercapainya suatu masyarakat yang damai dan sejahtera ([www.polri.go.id](http://www.polri.go.id)). Adapun fungsi organik polri meliputi dua hal antar lain fungsi organik operasional dan fungsi organik pembinaan. Fungsi organik operasional baik rutin maupun khusus dan operasional Kamtibnas maupun bantuan administrasi secara teknis maupun taktis, sedangkan fungsi organik dibidang pembinaan antara lain meliputi bidang penelitian dan pengembangan, perencanaan dan pengorganisasian sampai ketingkat pengawasan dan pengendalian.

Fungsi teknis POLRI pada dasarnya meliputi unsur-unsur penggerak operasional kepolisian yang terdiri dari Intelejen dan Pengamanan, Reserse, Samapta, Lalu Lintas, dan Bimbingan Masyarakat. Disamping itu juga fungsi teknis yang lebih bersifat administratif yaitu masalah personal, pendidikan dan logistik adapula fungsi teknis yang lebih bersifat sosial antara lain bidang sejarah, psikologi kedokteran dan intelpam.

Terkait dengan fungsi teknis Polri yang berhubungan dengan Intelejen dan Pengamanan, maka Polres Jember memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diberikan oleh Satuan Intelkam yang sesuai dengan misi Polri sebagaimana adalah tugas Polri yang tercantum dalam undang-undang RI No. 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara yaitu yang pertama memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, yang kedua adalah menegakkan hukum, dan yang ketiga adalah memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat ([www.polri.go.id](http://www.polri.go.id)). Khususnya bagi masyarakat yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan sangat membutuhkan surat keterangan tersebut supaya mereka dipermudah dalam proses mencari pekerjaan yang diharapkan, karena surat tersebut merupakan bukti legal tertulis bahwa masyarakat tersebut bebas dari tindakan kriminal. Selain itu pula Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh para pencari kerja untuk melamar pekerjaan.

Menurut Lampiran Surat Kapolri No.Pol: SKIP/816/IX/2003 dalam Bab I Pendahuluan no.5 mengenai Pengertian SKCK adalah:

- a. SKCK adalah surat keterangan resmi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan untuk suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata *anteseden* orang tersebut;
- b. Yang dimaksud dengan *anteseden* adalah data tentang prilaku seseorang dalam keterangan dengan tindak pidana dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya serta pelanggaran norma-norma kehidupan yang berlaku dalam masyarakat termasuk keterkaitannya dengan organisasi terlarang.

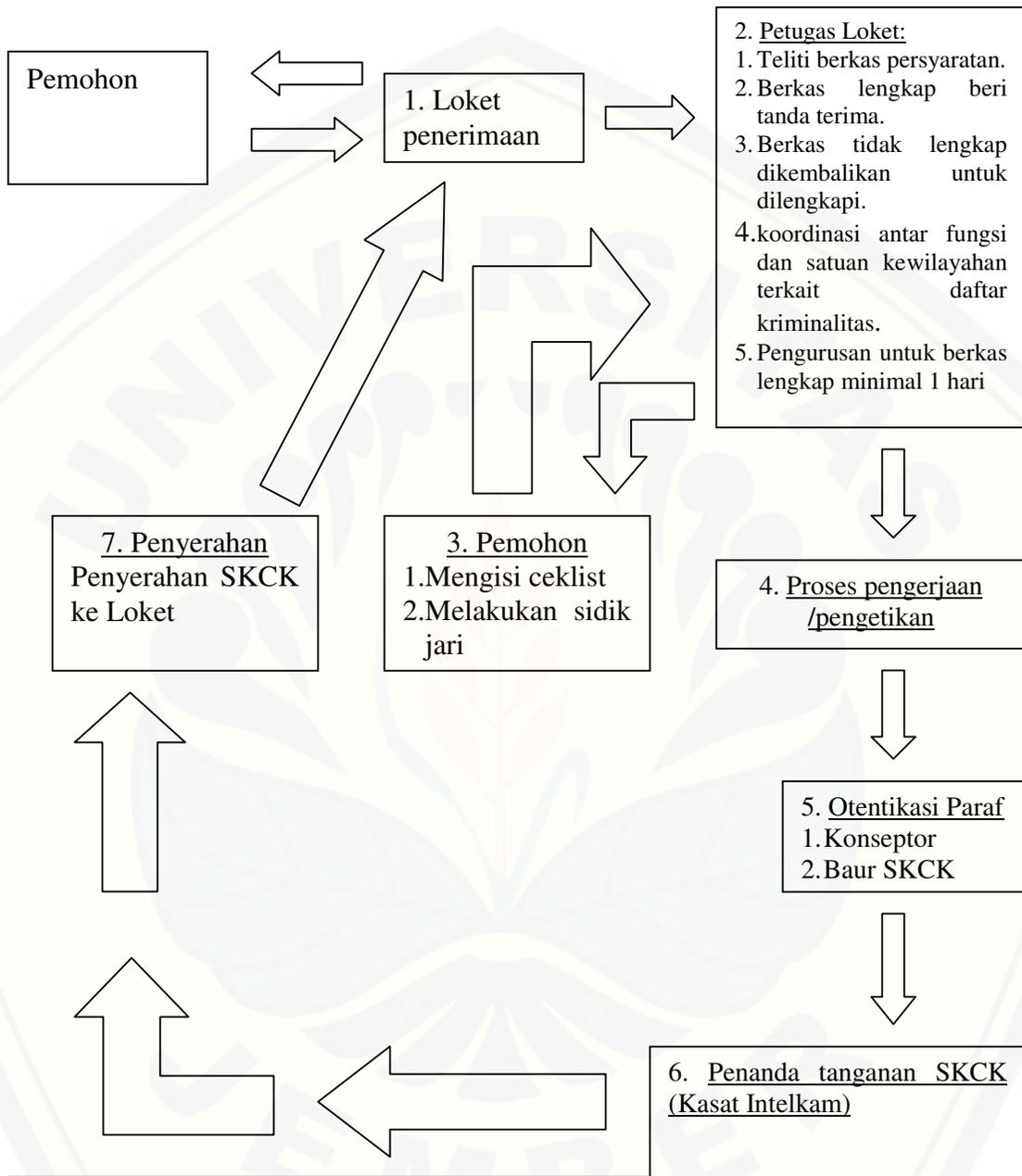
Untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) masyarakat langsung datang ke Polres bagian Satuan Intelkam yang mempunyai wewenang untuk penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres

Jember sesuai dengan Lampiran Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 dalam pendahuluan yang isinya :

“SKCK diterbitkan oleh Polri atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam hubungan dengan pekerjaan atau kegiatan lain-lain. SKCK berisi catatan tentang ada/tidaknya yang bersangkutan melakukan/tindak pidana dan atau pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota terlarang.”

Adapun mekanisme pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember yang harus dilalui oleh para pemohon dalam standar operasional prosedur (SOP) Satuan Intelkam berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 untuk mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 mekanisme pelayanan SKCK.



Sumber: data sekunder Satuan Intelkam Polres Jember 2008

Dari gambar 1.1 diatas dapat digambarkan bahwa untuk mengurus pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pemohon diharuskan datang sendiri ke Satuan Intelkam Polres Jember dan dengan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke petugas loket dengan membawa persyaratan pada jam kerja yaitu untuk hari Senin-Jumat siap melayani pukul 07.30-15.00 WIB dan untuk hari sabtu mulai melayani pukul 07.30-11.00 WIB.
2. Petugas meneliti persyaratan dan memberikan formulir untuk diisi.
3. Pemohon mengisi formulir dan melakukan sidik jari di Reserse, kemudian memberikan kembali formulir dan sidik jari tersebut ke petugas loket.
4. Petugas memproses / input data.
5. Otentikasi paraf oleh petugas
6. Penandatanganan oleh Kasat Intelkam.
7. Penyerahan SKCK ke loket untuk dibagikan kepada pemohon.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengurus pembuatan SKCK pemohon melalui 7 (tujuh) tahapan. Dari 7 (tujuh) tahapan tersebut, kenyataan yang terjadi pada Satuan Intelkam Polres Jember dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon SKCK, menunjukkan adanya beberapa permasalahan. Permasalahan pada No 1 (satu) terlihat adanya pemohon yang masih menggunakan jasa orang lain yaitu pemohon belum tentu datang sendiri, apalagi bagi pemohon yang hanya memperpanjang SKCK. Mereka memilih menggunakan jasa orang lain daripada mengorbankan waktu bekerjanya karena membutuhkan waktu yang lama. Hal ini berbeda dengan SOP berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 yang menyatakan bahwa untuk mengurus SKCK para pemohon diharuskan datang sendiri. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari kepala bagian pelayanan SKCK Bapak M. Chusnul bahwa untuk mengurus SKCK, para pemohon diharapkan datang sendiri karena SKCK berhubungan dengan keterangan pribadi seseorang (wawancara Sabtu, 19 April 2008).

Selain itu permasalahan juga terjadi dalam dimensi keterandalan mengenai koordinasi petugas terjadi pada tahapan no 2 (dua), dimana kemungkinan yang terjadi

adalah kurang koordinasi antar fungsi sehingga menyebabkan pemohon bingung untuk melalui tahapan-tahapan mengurus SKCK. Berdasarkan observasi awal peneliti, contoh kasus tersebut terjadi pada saudara Fitra. R (19th) pada saat mengajukan pembuatan SKCK tanggal 10 Juli 2008 yang bersangkutan tidak melampirkan foto. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut, dikarenakan dari pihak Polsek kurang memberikan keterangan dengan jelas kepada pemohon mengenai persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan SKCK di Polres. Selain itu, pada tahap ini petugas sering mendahulukan yang kenal atau keluarga sendiri untuk meneliti berkas yang masuk. Hal tersebut menunjukkan kurangnya koordinasi antar fungsi yang terkait khususnya Polsek dan Polres.

Pada tahapan no.3 (tiga) permasalahan terjadi pada dimensi tangible mengenai penataan ruang dan kenyamanan ruang yaitu pemohon mengisi ceklist/formulir tersebut yang berupa pertanyaan dan melakukan rumus sidik jari di Reserse. Permasalahan pada tahap ini adalah kurang nyamanya prasarana yang disediakan oleh pihak Satuan Intelkam bagi para pemohon SKCK untuk mengisi formulir tersebut, sehingga para pemohon banyak yang mengisi formulir tidak dengan menggunakan meja tulis. Hal ini mengakibatkan para pemohon membutuhkan waktu untuk mencari posisi yang nyaman agar pengisian formulir tersebut benar, setelah itu pemohon melakukan sidik jari di Reserse.

Pada tahapan no 4 (empat) mengenai pengetikan dan pengerjaan yang dilakukan oleh dua petugas terdapat permasalahan yaitu, kurang optimalnya salah satu petugas sehingga jumlah petugas yang menangani proses input data ada satu orang. Ini terdapat kelemahan pada dimensi keterandalan yaitu mengenai penyampaian secara benar dan sesuai dengan tugasnya. Berdasarkan observasi awal peneliti yang menunjukkan petugas yang tersebut diatas sering meninggalkan kantor pada saat jam kerja. Terlepas hal tersebut untuk kepentingan pribadi atau kepentingan instansi, namun yang pasti tindakan tersebut mengakibatkan lebih lamanya pemrosesan data dan pengetikan. Asumsinya adalah hanya ada satu petugas bagian

pengetikan dan pemrosesan yang menanganinya. Padahal, apabila terdapat dua petugas maka proses data akan lebih cepat selesai.

Untuk proses no 5 (lima) otentifikasi paraf oleh petugas tidak menunjukkan adanya permasalahan yang cukup berat bagi pemohon. Untuk proses no 6 (enam) yaitu proses tanda tangan oleh Kasat Intelkam tidak menunjukkan adanya permasalahan yang terlalu berat. Hal ini disebabkan karena apabila kasat Intelkam sedang tidak berada di tempat, maka tanda tangan Kasat dapat diatas namakan oleh kepala bagian pelayanan administrasi yang diberikan wewenang oleh Kasat Intelkam yaitu kepala bagian pelayanan SKCK.

Untuk proses no 7 (tujuh) penyerahan kartu ke loket bisa dilakukan apabila kartu sudah mendapatkan tanda tangan dari Kasat Intelkam setelah itu diberikan satu persatu kepada para pemohon dengan cara dipanggil namanya dan membayar administrasi. Pembayaran administrasi inilah yang menjadi permasalahan dalam tahapan ini, karena dalam SOP berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 tidak tercantum ketentuan tarif yang harus dibayarkan oleh para pemohon. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Bagian Pelayanan SKCK, Bapak M. Chusnul bahwa untuk pengurusan SKCK sesuai dengan prosedur, tidak dikenakan biaya. (Wawancara 19 April 2008).

Hal tersebut diperkuat dengan keluhan dari salah satu pelanggan dalam suatu wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada pukul 09.30 WIB di ruang tunggu pengurusan SKCK kepada saudari Erwin Susilowati warga Sumber sari yang menyatakan bahwa:

“Untuk mengurus SKCK sekarang agak ribet, butuh waktu sekitar 30 menitan disini, tidak seperti dulu. Padahal ini cuma proses memperpanjang dan dikenakan biaya Rp.5000... Gak tau lagi kalo yang buat baru.”(Kamis,13 Maret 2008).

Hal senada juga disampaikan oleh saudari Endah yang diwawancarai pada pukul 09.55 WIB di ruang tunggu pengurusan SKCK yang menyatakan bahwa :

“Aku menunggu lama juga sih...apalagi ini barengan sama orang-orang yang mau ikutan PNS-an...ruangnya sempit dan berjejal orang-orang....banyak asap rokok lagi...”(Kamis, 13 Maret 2008).

Dari keluhan diatas dapat diketahui bahwa proses pembuatan SKCK di Satuan Intelkam membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh Satuan Intelkam berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 yaitu untuk mengurus SKCK diperlukan waktu 15 menit untuk tiap pemohon. Hal tersebut juga diperjelas oleh kepala bagian pelayanan SKCK bahwa waktu yg ditetapkan untuk proses pembuatan SKCK untuk tiap pemohon 15 menit, waktu tersebut bisa menjadi lebih lama apabila persyaratan pemohon belum lengkap dan apabila pembuatan SKCK berbarengan dengan musim CPNS.(wawancara Senin 31 Maret 2008)

Dari permasalahan tersebut yang ditemukan oleh penulis pada waktu observasi awal maka penulis tertarik mengambil pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember untuk dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diberikan kepada para pelanggan. Selain itu hal ini karena pertimbangan instansi tersebut mudah dijangkau dari tempat tinggal penulis dan tempat tersebut merupakan tempat penulis melakukan kegiatan magang yang dilaknasanakan pada 2 Juli 2007 hingga 27 Agustus 2007.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Satuan Intelkam Polres Jember mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tersebut menimbulkan keluhan dari pelanggan, maka dapat disimpulkan awal bahwa Satuan Intelkam dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dirasakan belum melakukan suatu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada, karena adanya suatu kesenjangan antara standar yang seharusnya diberikan dengan realisasinya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptoherjanto (1996:14):

“keluhan masyarakat terhadap pelayanan aparat pemerintah timbul selain disebabkan oleh ketidakmampuan personil juga masalah kedisiplinan, aparat sering tidak berada di tempat pada saat dibutuhkan sehingga pekerjaan tersebut harus tertunda penyelesaiannya.”

Mengingat pentingnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka sudah seharusnya aparaturnya memberikan perhatian khusus terhadap jenis layanan ini yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihaknya sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berkualitas. Jadi dalam penelitian ini penulis ingin melihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sehingga pelayanan yang diberikan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Dengan kata lain petugas harus bisa melayani kepentingan umum yang menyangkut kepentingan masyarakat.

Dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tersebut Satuan Intelkam mengupayakan untuk memberikan suatu layanan kepada masyarakat dengan baik, sehingga diharapkan adanya suatu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan terhadap masyarakat. Hal ini didukung oleh kenyataan bahwa SKCK merupakan salah satu surat keterangan yang selama ini dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 tentang jumlah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang menunjukkan begitu pentingnya SKCK bagi masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pemohon SKCK yang cukup besar tiap bulanya, dengan rata-rata perbulan pada tahun 2007 adalah sejumlah 1.637 orang.

Table 1.2 Jumlah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mulai Bulan Januari 2007-Desember 2007.

No.	Bulan	Jumlah Pemohon
1.	Januari	1.064
2.	Februari	1.025
3.	Maret	1.254
4.	April	1.429
5.	Mei	2.178
6.	Juni	2.799
7.	Juli	2.956

No	Bulan	Jumlah Pemohon
8.	Agustus	1.064
9.	September	733
10.	Oktober	1.433
11.	November	1.806
12.	Desember	1.724
	<b>Jumlah</b>	<b>19.648</b>
	<b>Rata-rata per bulan</b>	<b>1.637</b>

Sumber: Data Sekunder Satuan Intelkam Polres Jember (diolah tahun 2008)

Berdasarkan permasalahan dan pentingnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang sudah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan dan dijelaskan pada tabel 1.3 tentang permasalahan pembuatan SKCK di Satuan Intelkam Polres Jember yaitu perbedaan antara standar pelaksanaan pelayanan berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 dengan realita pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan.

Tabel 1.3 Permasalahan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember.

No	Kegiatan pelayanan	Standarisasi	Realita
1.	a. Proses	10 menit	25 menit
	b. Pengambilan	5 menit	10 menit
	Total waktu penyelesaian	15 menit	35 menit
2.	Menekan pengurusan melalui calo untuk perpanjangan.	Pemohon dapat mengurus sendiri tanpa diwakilkan.	Masih adanya perwakilan/calor.
3.	Penetapan Pelayanan FIFO ( <i>First In, First Out</i> ) sesuai dengan Kep Menpan No:Kep/26/M.PAN/2/2004.	a. Orang yang datang pertama kali adalah orang yang pertama dilayani. b. Orang yang pertama memberikan masukan, orang yang pertama mendapatkan keluaran	a. Orang yang datang dan mengenal petugas, orang yang didahulukan. b. Orang yang pertama memberikan masukan, tidak mendapatkan langsung hasil keluaran.

No	Kegiatan Pelayanan	Standarisasi	Realita
4.	Transparasi Biaya	Gratis	Masih membayar Rp.5000,00 dengan alasan biaya administrasi dan legalisir.
5.	Suasana Ruang tunggu	Sarana ruang tunggu (adanya kursi sandaran, adanya penyejuk ruangan (AC), televisi ).	Kursi kayu panjang tanpa sandaran, tidak ada penyejuk, tidak ada sarana hiburan untuk melepas kepenatan.

Sumber: data sekunder Standar Operasional Prosedur penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Satuan Intelkam Polres Jember 2008 berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 (diolah).

Berdasarkan tabel 1.3 permasalahan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember terdiri dari 5 (lima) item. Dari kelima item tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara apa yang telah ditetapkan dengan apa yang telah terealisasi.

Item yang pertama adalah total waktu yang seharusnya diberikan oleh petugas terhadap masing-masing pemohon adalah 15 menit tetapi dalam realitanya mencapai 35 menit atau bahkan bisa lebih lama. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh M. Chusnul selaku Kepala bagian pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember bahwa petugas mempunyai target waktu pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 10 menit untuk pemrosesan dan 5 menit untuk pengambilan tiap pemohon, tetapi waktu ini bisa lebih lama apabila terjadi pada musim-musim CPNS atau para pemohon yang kurang lengkap persyaratannya.(Wawancara 19 April 2008).

Item yang kedua adalah masih adanya perwakilan atau calo yang menawarkan jasa untuk pengurusan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Padahal prosedur yang ada adalah para pemohon dapat mengurus sendiri tanpa menggunakan jasa orang lain. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan M. Chusnul bahwa pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diharapkan mengurus sendiri tanpa menggunakan jasa orang lain. Tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh petugas pelayanan. Para pemohon masih ada

yang menggunakan jasa orang lain untuk mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Wawancara 19 April 2008).

Item yang ketiga adalah adanya penyimpangan penggunaan sistem pelayanan FIFO (*First In, First Out*) terhadap pemohon. Pemohon yang datang pertama kali belum tentu menerima keluaran yang pertama. Pemohon masih menunggu petugas untuk memproses dokumen pemohon yang lain. Realita ini berlainan dengan Kep. Menpan No: kep/26/M.Pan/2/2004 yang digunakan dalam Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 mengenai transparansi pelayanan publik untuk waktu penyelesaian pelayanan menggunakan sistem pelayanan FIFO (*First In, First Out*) yaitu orang yang datang pertama kali adalah orang yang pertama dilayani dan pertama menerima keluaran berupa hasil pelayanan.

Item yang keempat adalah masalah transparansi biaya pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 tidak dicantumkan mengenai kepastian tariff. Hal ini seperti yang dikemukakan M.Chusnul bahwa untuk pembuatan SKCK tidak memerlukan biaya (wawancara 19 April 2008) tetapi pada waktu observasi awal, peneliti menemukan perbedaan yang diungkapkan dari pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu saudari Erwin bahwa untuk mengurus perpanjangan SKCK dikenakan biaya Rp.5000,00. dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa ada suatu perbedaan antara standar transparansi biaya dengan realita yang ada.

Item yang kelima adalah masalah kenyamanan ruang tunggu yang menyangkut kenyamanan para pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember. Menurut M.Chusnul, ruang tunggu untuk para pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum memadai. Harapan pemberi layanan adalah ruang tunggu yang nyaman dengan indikator adanya penyejuk ruangan, adanya televisi untuk melepas kepenatan, kursi nyaman yang mempunyai sandaran. Tetapi sampai saat ini sarana

pendukung kenyamanan ruang tunggu masih belum terealisasi. (wawancara 19 April 2008).

Meskipun permasalahan mengenai proses pelayanan ini memang bukanlah permasalahan yang besar tetapi sebagai aparatur pemberi layanan kepada pelanggan seharusnya menghilangkan permasalahan tersebut dan seharusnya proses pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan target yang telah dijanjikan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa masih ada suatu permasalahan di Satuan Intelkam Polres Jember dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu adanya suatu perbedaan standart pelayanan yang seharusnya diberikan dengan realita yang ada pada saat pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) terhadap masyarakat. Berdasarkan permasalahan dari latar belakang dan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti mengenai **“Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setiap penelitian memerlukan suatu kejelasan tentang apa yang akan diungkapkan berupa masalah yang realistis dan patut diselidiki untuk penelitian yang akan dilakukan dan harus selalu berangkat dari masalah. Dan masalah-masalah tersebut bagi peneliti untuk mencari pemecahannya. Menurut Stoner (dalam Sugiyono, 2005:32) bahwa masalah-masalah dapat diketahui atau dicari apabila terdapat penyimpangan antara pengalaman dengan kenyataan, antara apa yang direncanakan dengan kenyataan, adanya pengaduan serta kompetisi.

Adapun bentuk masalah menurut Sugiyono (2005: 35-37) di kelompokkan menjadi tiga, yaitu:

### **1. Permasalahan Deskriptif**

Permasalahan yang berkenaan dengan variable mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan dan menghubungkannya.

## 2. Permasalahan Komparatif

Permasalahan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sampel atau lebih

## 3. Permasalahan Asosiatif

Suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menghubungkan dua variable atau lebih. Permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan interaktif.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahanya adalah bentuk permasalahan deskriptif sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Sugiyono (2005:35) bahwa “Permasalahan Deskriptif adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan.”

Dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mengatakan penelitian ini dengan perumusan masalah: **Bagaimana Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember ?**

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap aktivitas khususnya yang berkaitan dengan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu dengan adanya kejelasan tujuan maka akan memberi arah bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian tersebut. Bisa dikatakan tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

**"Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember dengan menggunakan metode analisis ServQual"**

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Secara teoritis:

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial terutama studi tentang manajemen pelayanan publik.
2. Selain hal itu penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan kepustakaan bagi kalangan akademis.

b. Secara praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran bagi semua pihak yang membutuhkannya dalam upaya melihat pelaksanaan pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Manfaat penelitian ini bagi penulis pribadi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang didapat selama kuliah dan mengembangkan keahlian dibidang pelayanan.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Konsepsi Dasar

Dalam penelitian ilmiah, seorang peneliti diharuskan bisa menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak ditelitinya. Konsep ini dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang saling berkaitan untuk itu diperlukan adanya pandangan teoritis yang akan mendasari pemikiran peneliti dalam memecahkan masalah dalam penelitian. Konsepsi dasar pada suatu penelitian merupakan alat yang dapat diterjemahkan sebagai pedoman atau pegangan secara umum dalam menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam obyek penelitian. Melalui konsep pula penulis yang nantinya akan menjadi peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa *events* (kejadian) yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

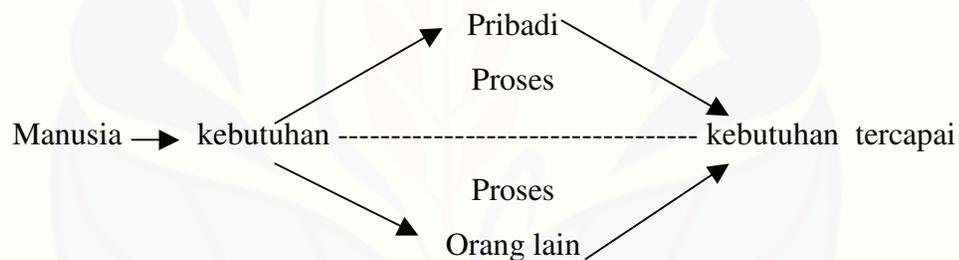
Jadi, pengertian konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1995:33) menyatakan bahwa: "Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial".

Dari pendapat diatas maka, konsep merupakan definisi singkat dari suatu gejala yang akan diteliti. Sedangkan penelitian ilmiah juga diperlukan suatu pedoman dan pegangan yaitu konsepsi dasar. Konsepsi dasar merupakan suatu landasan teori yang akan dipakai untuk menentukan langkah-langkah penelitian.

Oleh karena itu, suatu konsep mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah penelitian karena konsep mencoba menghubungkan teori-teori yang ada dengan observasi, antara abstraksi dengan realitas dalam pembuatan karya ilmiah (Singarimbun, 1995:34). Untuk itu konsep harus didefinisikan secara tepat untuk menghindari kesalahan pengukuran. Jadi konsep merupakan definisi singkat dari suatu gejala yang akan diteliti yang dapat menghubungkan dunia observasi dan dunia teori atau antar abstraksi dengan relita.

Jadi, penelitian ilmiah memerlukan suatu pedoman yaitu konsep dasar. Konsep dasar bertujuan untuk mendapatkan kemudahan dan penyederhanaan pemikiran kita dan memberi landasan pokok berfikir untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti pokok suatu penelitian..

Dari uraian di atas maka tujuan konsepsi dasar bagi peneliti adalah menguraikan tentang teori yang akan digunakan dalam sebuah penelitian beserta alur pemikiran serta konsep kualitas yang berorientasi pada kepuasan *customer*. Suatu pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan oleh karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses sebagai pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Dalam artian luas proses yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai kebutuhannya yang dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 2.1. Pelayanan Sebagai Proses

Sumber : Moenir (2001:17)

Dari gambar 2.1. pelayanan sebagai proses di atas maka bisa kita ketahui bahwa manusia sebenarnya adalah makhluk sosial yang masih memerlukan bantuan dari orang lain, meskipun manusia memenuhi kebutuhan hidupnya dapat dilakukan dengan cara individu, tetapi semua itu melalui suatu proses sehingga kebutuhannya bisa tercapai. Jadi proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain inilah yang disebut dengan proses pelayanan.

Dan pada akhirnya tujuan dari suatu pelayanan adalah untuk dapat dinikmati dan memberikan suatu kepuasan terhadap masyarakat baik secara langsung ataupun

secara tidak langsung karena memberikan suatu kepuasan adalah fungsi pelayanan yang merupakan kriteria terakhir yang harus diberikan oleh pihak pemberi pelayanan untuk mengukur keberhasilan. Kepuasan pelanggan menurut Band (dalam Nasution, 2005:49)

*“ Satisfaction in the state in which customer needs, wants and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as ratio, it would look like this: customer satisfaction=perceived quality: needs, wants and expectations.”*

Definisi kepuasan pelanggan dari Band di atas, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Dari definisi di atas mengenai kepuasan pelanggan adalah penilaian terakhir dari pelayanan yang diberikan tetapi secara abstrak kualitas pelayanan juga menjadi tolak ukur dari kepuasan pelanggan. Menurut Wykof (dalam Nasution, 2004:47) kualitas jasa adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *expected service* dan *perceived service*, Parasuraman (dalam Nasution, 2004:47). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas jasa yang ideal, tetapi jika sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan beberapa konsep diantaranya adalah:

1. Konsep Pelayanan Umum;
2. Konsep Kualitas Pelayanan;
3. Konsep Teknologi Penyampaian Layanan;

4. Konsep Jasa ;
5. Konsep Pembagian Barang dan Jasa;
6. konsep Model ServQual;
7. Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

## 2.2 Konsep Pelayanan Umum

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pada dasarnya manusia sebagai makhluk sosial untuk memenuhi kebutuhannya tidak terlepas dari bantuan orang lain yang di sebut suatu pelayanan.

Menurut Moenir (2002:17) pelayanan adalah “suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung”. Dari suatu proses pemenuhan kebutuhan tersebut agar lebih efektif dan efisien maka diperlukan suatu pengaturan mengenai pelayanan atau perlu adanya suatu manajemen dalam pelayanan. Definisi mengenai manajemen pelayanan umum menurut Moenir (2002:186) yang mengatakan bahwa manajemen pelayanan umum adalah:

“Manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.”

Dari pendapat Moenir di atas kita mengetahui bahwa tujuan yang ingin diraih dalam manajemen pelayanan adalah keinginan untuk memuaskan pelanggan, meskipun tampak sederhana tapi dalam kenyataannya untuk mewujudkan tujuan tersebut tidak semudah mengedipkan mata, akan tetapi sangat diperlukan usaha-usaha yang maksimal dari penyedia jasa yaitu dengan memberikan suatu pelayanan yang cepat, ramah, tepat dan tidak berbelit-belit. Dengan kata lain pemberi jasa harus memberikan suatu pelayanan yang prima dan memuaskan.