

Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Payakumbuh

Ario Harisman^{1*}, Khairul²

^{1, 2}Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim

ABSTRACT

This research employed a quantitative descriptive method to obtain a true picture of the assessment of the performance of the Public Service for Police Record Certificate (SKCK) at Polres Payakumbuh. The objective of this study was to understand and determine the level of community satisfaction with the SKCK services in the Polres Payakumbuh area. The population of this study was the individuals who utilized the SKCK services at Polres Payakumbuh, totaling 100 respondents. A sample of 50 respondents was taken from the population using simple random sampling technique. Data collected from the survey on community satisfaction with the SKCK services at Polres Payakumbuh were analyzed using the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) software. The SPSS facilitated the data analysis process by providing comprehensive statistical features. Based on the analysis, it can be concluded that the community's level of satisfaction with the quality of public service for the SKCK at Polres Payakumbuh obtained a performance index value of 81.18, falling under the category of "GOOD." The research showed that all nine elements of community satisfaction were fulfilled in the SKCK service, meeting the prevailing regulations and guidelines. The study suggests continuous efforts to improve the quality of services by providing consistent training for the front-line staff in Service Excellence, simplifying the Standard Operating Procedure (SOP) for service delivery, establishing a dedicated team to handle complaints and feedback, enhancing the competencies of service providers, recognizing and motivating high-performing employees, and considering incentives for staff's well-being. Regularly conducting surveys and using the Index of Customer Satisfaction (IKM) as a benchmark for service quality will help maintain the public service's standard and identify any necessary improvements in the future.

Keywords:

Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, SKCK, Polres, Payakumbuh

✉ Corresponding author :

Email Address : arioharisman1986@gmail.com

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat dan organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal dapat mengantarkan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik maka dapat dikatakan organisasi telah berjalan dengan efektif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau administrasi. jasa. yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Undang-Undang Pelayanan Publik dikembangkan berdasarkan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sebelumnya selalu mengeluh dan kecewa dengan pelayanan penyedia layanan. Dengan pelayanan yang prima memungkinkan terciptanya suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan terus berkembang dalam menghadapi perubahan masyarakat, baik dalam hal pengelolaan sumber daya manusia maupun ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang diinginkan masyarakat yang menyatakan (Boediono, 2000) bahwa pelayanan publik dianggap terbaik bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, karena pelayanan publik terkait dengan masyarakat sedemikian rupa sehingga setiap pelayanan harus memiliki nilai yang tinggi. Seiring dengan meningkatnya kesadaran negara dan masyarakat, peran pelayanan publik yang diselenggarakan negara semakin diakui. Dengan semakin sadarnya negara dan masyarakat, maka pelayanan di mata warga negara menjadi hak, yaitu hak atas pelayanan. Oleh karena itu, bidang pelayanan publik dikembangkan di berbagai sektor. Perbaikan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan prima. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama birokrasi, dimulai dari kondisi pelayanan yang sangat ditentukan oleh sikap dan karakter aparatur pemerintah..

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei masyarakat pengguna layanan dengan mengukur kepuasan layanan.

Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan....

Karena pelayanan publik sangat beragam, diperlukan metode survei yang seragam untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang bersifat wajib Peraturan Menteri Administrasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Badan Layanan Publik. Pejabat pemerintah di berbagai sektor jasa bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012, seluruh lembaga negara baik di pusat maupun di daerah wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Selain perkembangan teknologi dan tuntutan layanan non profit, penyelenggara layanan publik juga harus memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan layanan..

Layanan publik yang saat ini disediakan oleh otoritas tidak menanggapi harapan penduduk yang ditransmisikan melalui media dan jejaring sosial. Tentu saja, jika pengaduan ini tidak ditanggapi, akan berdampak negatif bagi pemerintah. Selain itu, dapat menimbulkan ketidakpercayaan di masyarakat. Oleh karena itu, dalam pelayanan publik, perhatian serius dan penggunaan semua perangkat harus diberikan karena merupakan tugas dan fungsi setiap kementerian/lembaga, terutama perangkat yang merupakan garda depan lembaga penyelenggara pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kegiatan pelayanan publik berimplikasi luas terhadap kehidupan masyarakat yang berbeda-beda, terutama untuk mencapai taraf sosial masyarakat dan sebagai acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik, serta sebagai alat perbaikan. kinerja pelayanan publik. pelayanan publik, dimana peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus bersifat permanen dan berkesinambungan.

Meningkatkan mutu pelayanan yang dilaksanakan, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dilaksanakan bersama, dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat terselenggara secara menyeluruh, santun, tanggap, tepat dan bertanggung jawab . menjadi penyedia layanan informasi publik yang berkualitas. Mengukur hasil survei kepuasan masyarakat terhadap satuan kerja (satker) yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi dilakukan melalui fungsi survey, survey kepuasan masyarakat..

Polri merupakan organisasi publik yang menguasai wilayah negara kesatuan Republik Indonesia secara luas. Hal ini akan memudahkan pemenuhan tugas dan fungsi Polri berdasarkan Pasal 13 (tiga belas) UU Polri 2 Tahun 2002, yaitu memberikan perlindungan,

Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan....

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan kepolisian adalah pembentukan SKCK.

Salah satu layanan surat menyurat Polres Payakumbuh adalah Layanan Permohonan Penerbitan Surat Tanda Registrasi Polisi atau sering disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dahulu dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memuat informasi tentang tindak pidana seseorang. SKCK dikeluarkan oleh pihak kepolisian melalui kegiatan Satgas Intelijen dan Pengamanan. Sebelumnya, surat ini, ketika disebut SKKB, hanya dapat diterbitkan kepada orang yang tidak atau tidak terdaftar sebagai pelaku kejahatan pada saat SKKB diterbitkan. Namun saat ini, SKCK juga dapat diberikan kepada mantan narapidana atau warga negara yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang ditetapkan oleh pihak kepolisian. Pembuatan atau pelaksanaan SKCK di lingkungan kepolisian diatur dengan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pembagian SKCK. Surat Tanda Registrasi Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian melalui Satintelkam kepada pemohon/warga negara untuk memenuhi permintaan dan penggunaan data karena keadaan yang mengharuskannya, berdasarkan hasil penyelidikan data pribadi dan catatan polisi yang ada pada orang tersebut. Dokumen kepolisian adalah dokumen tertulis yang dimiliki oleh kepolisian tentang seseorang yang melakukan atau dituduh melakukan perbuatan melawan hukum atau melawan hukum. SKCK berlaku paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Apabila masa berlakunya telah habis dan dipandang perlu, yang bersangkutan dapat memperbaharui SKCK dalam waktu paling lama 6 bulan sejak SKCK diterbitkan.

Pelayanan yang diberikan kepada SKCK oleh Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Payakumbuh secara internal terkait dengan sejauh mana kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur kinerja Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Payakumbuh dalam peningkatan pelayanan. Kualitas. Sarana dan prasarana serta kenyamanan merupakan bagian dari pelayanan. Mengukur kepuasan merupakan bagian penting dari proses evaluasi pekerjaan dimana tujuan akhirnya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) oleh Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Payakumbuh. Selain itu, penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tersebut dan menggunakan hasil survei

kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur kinerja Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Payakumbuh dalam peningkatan pelayanan. Lebih jauh lagi diharapkan dapat membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam layanan publik pembuatan SKCK dan memberikan solusi dan rekomendasi yang tepat guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pihak terkait, termasuk pemerintah dan Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Payakumbuh, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan efektif.

2. Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk warganya dengan pelaksanaan ketentuan menurut undang-undang (Saggaf et al., 2018). Sistem pelayanan yang bermutu atau yang disebut dengan pelayanan prima tentu menjadi hal yang diinginkan masyarakat demi terciptanya kepercayaan dan hasil pelayanan yang baik juga (Mukarom & Laksana, 2015; Paath et al., 2019). Sehingga dengan ini akan menimbulkan dua jalinan keseimbangan antara provider dan customer.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan keseluruhan sikap dan sebagai hasil dari evaluasi terhadap konsumsi mereka akan produk atau jasa. Kepuasan menunjukkan suatu indikator untuk mengetahui seberapa jauh perusahaan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Suhartanto et al., 2017). Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang di dapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan (Damayanti et al., 2019). Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan (Muhlisin, 2018). Kepuasan pemohon surat keterangan catatan kepolisian adalah kepuasan pemohon terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK berdasar evaluasi dimensi kebutuhan, evaluasi teknis, kepuasan, pembelian ulang (kesediaan mengurus ulang), rekomendasi dan perbandingan. Dimensi kebutuhan menyatakan sampai sejauh mana pelanggan merasa puas dengan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan dari suatu produk atau layanan. Dimensi evaluasi menyatakan sejauh mana pelanggan merasa

Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan....

puas dengan mutu (tingkat teknis) suatu produk. Dimensi kepuasan menyatakan sejauh mana pelanggan puas dengan produk yang disediakan. Dimensi pembelian berulang menyatakan apakah pelanggan akan membeli produk itu lagi. Dimensi rekomendasi menyatakan apakah pelanggan akan merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Dimensi perbandingan menyatakan bagaimana suatu produk dibandingkan dengan produk yang sebanding di pasaran (Suchánek et al., 2014).

Layanan SKCK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), dahulu disebut Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB), adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Polri yang berisi informasi mengenai tindak pidana seseorang. Sebelumnya, jika disebut SKKB, surat ini hanya bisa dikeluarkan untuk orang yang tidak memiliki catatan kriminal saat SKKB diterbitkan. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah keterangan resmi yang diberikan POLRI kepada pemohon/anggota masyarakat melalui fungsi Intelkam atas permintaan data atau untuk memenuhi kebutuhan keadaan yang memerlukannya, berdasarkan hasil data pribadi dan masalah penyidikan yang ada. Informasi polisi tentang yang bersangkutan (Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014). SKCK berlaku paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika masa berlakunya telah habis dan dianggap perlu, data dapat dilanjutkan SKCKnya.

3. Metoda, Data dan Analisis

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran sebenarnya tentang penilaian kinerja pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Payakumbuh. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di wilayah Polres Payakumbuh. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh dengan total 100 responden. Dari populasi tersebut, diambil sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Penggunaan SPSS akan memudahkan proses analisis data karena perangkat tersebut memiliki berbagai fitur statistik yang lengkap.

Analisis data dengan SPSS akan meliputi deskripsi statistik untuk menganalisis karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Selanjutnya, akan dilakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survei. Hasil analisis data akan diinterpretasikan dan dijabarkan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh. Dengan menggunakan SPSS, diharapkan peneliti dapat mengungkapkan pola dan tren dalam data serta memberikan informasi yang akurat dan mendalam tentang kualitas pelayanan publik SKCK di wilayah penelitian. Hasil analisis data dengan SPSS akan menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik SKCK di Polres Payakumbuh.

4. Hasil dan Pembahasan

Dari kuesioner yang diberikan kepada 50 responden dapat di simpulkan sebagai berikut :

Table 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai per Unsur	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur	Kinerja unit pelayanan	Peringkat pelayanan
Persyaratan	161	3.22	0.35	Baik	5
Sistem, mekanisme dan , Posedur	167	3.34	0.37	Baik	1
Waktu	162	3.24	0.36	Baik	4
Penyelesaian	167	3.34	0.37	Baik	1
Biaya/Tarif	166	3.32	0.37	Baik	3
Produk	166	3.32	0.37	Baik	3
Pelayanan	165	3.3	0.36	Baik	2
Kompetensi	165	3.3	0.36	Baik	2
Pelaksana	161	3.22	0.35	Baik	5
Perilaku	161	3.22	0.35	Baik	5
Pelaksana	161	3.22	0.35	Baik	5
Penangan	161	3.22	0.35	Baik	5
Pengaduan, saran dan	161	3.22	0.35	Baik	5
Masukan	161	3.22	0.35	Baik	5
Sarana dan	166	3.32	0.37	Baik	3
Prasarana	166	3.32	0.37	Baik	3
Total	1476	29.52	3.25		
Ikm			81.18		
Kinerja Unit			BAIK		
Pelayanan Skck					

Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan....

**Polres
Payakumbuh**

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat yang telah disurvei sebanyak 50 responden terhadap unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana pada pelayanan SKCK Polres Payakumbuh menyatakan 9 unsur yang digunakan, semua unsur tersebut telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini terbukti dengan hasil kinerja unit pelayanan dengan kategori BAIK dengan nilai 81.18.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai oleh responden yang menyatakan baik terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus lebih ditingkatkan. Adapun unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan tersebut unsur pelayanan persyaratan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang memiliki bobot rata-rata unsur hanya 3.22 dalam pembuatan SKCK di Polres Payakumbuh. Untuk itu, dalam persyaratan perlunya diberikan informasi yang lebih jelas agar pemohon SKCK lebih teredukasi terhadap persyaratan dan prosedur pembuatan SKCK. Dalam perilaku pelaksana diharapkan petugas dapat menjaga sikap dan tingkah laku dalam melayani masyarakat sebagaimana tugasnya sebagai pelayanan masyarakat dalam hal ini petugas SKCK. Selain itu, sarana dan prasarana ruangan di pelayanan SKCK perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih nyaman berada dalam ruangan saat melakukan pembuatan SKCK. Ruangan yang saat ini sudah memiliki acc perlu dikontrol suhu ruangnya agar pemohon lebih nyaman dalam mengurus SKCK di Polres Payakumbuh.

Selain itu, data yang telah diteliti pada pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh dapat dijelaskan 9 unsur yang mempengaruhi pelayanan tersebut

Pertama, jika mengacu pada unsur persyaratan pelayanan yang diberikan unit pelayanan SKCK Polres Payakumbuh kepada masyarakat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh Polres Payakumbuh dapat dikategorikan sudah sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Namun perlunya dilakukan inovasi dalam pembuatan prosedur agar tidak membingungkan dan berbelit-belit dalam proses pembuatan SKCK sehingga masyarakat lebih memahami terkait persyaratan pelayanan yang diberikan.

Kedua, unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan unit pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh kepada masyarakat sudah dikategorikan mudah dan

dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Untuk unsur yang kedua ini, masyarakat tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam pelayanan SKCK.

Ketiga, unsur waktu penyelesaian terlihat jelas responden pembuatan SKCK di Polres Payakumbuh menyatakan bahwa pelayanan dari segi kecepatan waktu pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sehingga masyarakat puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan.

Keempat, unsur biaya atau tarif, dimana dalam unsur ini pelayanan SKCK Polres Payakumbuh sudah menjelaskan dengan baik terkait rincian biaya dalam pembuatan SKCK, dimana masyarakat sudah memahami terkait biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan SKCK sesuai dengan Peraturan Pemerintah tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kelima, unsur produk spesifikasi jenis layanan SKCK dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polres Payakumbuh dimana produk SKCK ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama bagi pencari kerja.

Keenam, unsur kompetensi pelaksana sudah dikategorikan baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polres Payakumbuh. Hal ini didukung dengan adanya petugas pelayanan SKCK Polres Payakumbuh yang menerima sertifikasi atas pelatihan pelayanan SKCK yang diadakan oleh Badan Intelijen Keamanan Mabes Polri.

Ketujuh, unsur perilaku pelaksana sudah dikategorikan Baik. Namun perlunya peningkatan perilaku dalam pelayanan SKCK Polres Payakumbuh. Dalam memberikan pelayanan petugas SKCK harus menjaga tutur kata yang baik sopan serta ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan terbantu dalam pengurusan SKCK.

Kedelapan, unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan dalam memberikan kenyamanan pelayanan SKCK telah dinilai baik oleh masyarakat. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat telah difasilitasi dengan adanya kotak saran yang sudah disediakan dan nomor WA yang bisa dihubungi sebagai tempat pengaduan pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh.

Kesembilan, yaitu unsur sarana dan prasarana sudah memadai terutama pada ruangan pengurusan SKCK namun perlunya peningkatan dalam mengontrol suhu ruangan agar masyarakat tetap merasa nyaman dalam melakukan pengurusan SKCK di Polres

Payakumbuh. Hal ini terdapat ruang tunggu sehingga masyarakat atau pemohon merasa nyaman dalam melakukan atau memperoleh pelayanan.

5. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis terhadap 50 responden dengan 9 item pertanyaan pada kuesioner maka dapat ditarik kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis penelitian kepada masyarakat pada pelayanan SKCK bahwa tingkat indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Payakumbuh memperoleh nilai kinerja unit pelayanan sebesar 81.18 dengan kategori B (BAIK). Hasil penelitian 9 unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut menyatakan telah terlaksananya kinerja pelayanan dengan kategori baik sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku. Adapun 9 unsur pelayanan terpenuhi sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, berpengaruh signifikan dalam pengurusan SKCK. Hal ini sesuai dengan penilaian masyarakat terhadap persyaratan yang diberikan. Namun perlunya peningkatan inovasi agar masyarakat lebih mudah memahami persyaratan SKCK. yang diberikan oleh petugas.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur berpengaruh signifikan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan SKCK di Polres Payakumbuh. Penilaian dengan kategori baik terhadap unsur ini, menyimpulkan masyarakat sangat terbantu dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang jelas saat pengurusan SKCK di Polres Payakumbuh.
3. Waktu penyelesaian berpengaruh signifikan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan SKCK. Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan kepada masyarakat.
4. Biaya atau tarif yang dikenakan berpengaruh signifikan kepada penerima layanan dalam pengurusan SKCK. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 76 tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan berpengaruh signifikan terhadap hasil pelayanan SKCK yang diberikan. Unsur ini dikategorikan baik berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 responden.
6. Kompetensi pelaksana berpengaruh signifikan terhadap petugas pelayanan SKCK. Dengan adanya sertifikasi yang diperoleh oleh petugas SKCK setelah mengikuti pelatihan

pelayanan yang diadakan oleh Badan Intelijen Negara menambah nilai lebih dalam meningkatkan pelayanan SKCK di Kota Payakumbuh.

7. Perilaku pelaksana berpengaruh signifikan terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan SKCK. Petugas pelayanan perlu meningkatkan tatakrama, kesopanan dan tutur kata yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polres Payakumbuh.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan berpengaruh signifikan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut proses SKCK. Dengan tersedianya tempat kotak saran dan WA pengaduan untuk masyarakat yang ingin memberikan saran atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Payakumbuh.
9. Sarana dan prasarana berpengaruh signifikan dalam proses pelayanan SKCK. Ruang tunggu yang memadai dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses pengurusan SKCK. Perlu peningkatan dan kontrol terhadap sarana dan prasarana agar masyarakat tetap nyaman dalam pengurusan SKCK di Polres Payakumbuh.

Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama perilaku pelaksana dengan melaksanakan Pelatihan Service Excellence Bagi petugas Frontliner, Prosedur Pelayanan dengan pederhanaan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dengan menambah petugas khusus untuk menangani pengaduan masyarakat, Kompetensi Pelaksana dengan memberi pemahaman tentang pelayanan kepada petugas Frontliner. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin; Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Denhardt & Denhardt. (2007). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 93–102. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/sintesa>
- Abidin. (2010). Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik*.
- Anwar. (1990). *Kepuasan Pelayanan Publik*. 1996, 7–26.
- Badudu. (2001). *Kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar*. 3(2), 781–783.
- Boediono. (2000). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 60. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Boeuf, L. (1992). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1–160.
- Lukman, S. (2000). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.
- M. Toha. (2000). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Hamudha Prima Media Boyolali Tahun 2009 Skripsi Oleh : ANDI BASUKI NIM K7405025*.
- Moenir, 2006:16-17. (2006). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1(No. 1)*, 5.
- Newstrom, M. D. &. (1996). *tesis*.
- Pasolong, H. (2007). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat*, 1(1), 1–11.
- Ratminto, G. (2005). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Xyz Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(1), 2. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i1.85>
- Sinambela (2010, hal : 3). (2021). pelayanan publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3.
- Tangkilisan. (2005). *Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Program Sarase Warga Sukowati (Saraswati) terhadap Pelayanan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (Studi Pelayanan Pasien Rawat Inap)*.
- Widodo. (2001). *pelayanan publik*. 5–12.

