

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pada Satuan Intelkam Polres Gowa

Adetiawarman¹ ✉ Abd Samad² ✉ Rosnaini Daga³ ✉ Khairina Rosyadah⁴ ✉

Program Pascasarjana Institut Bisnis Dan Keuangan Nitro Makassar

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Simplifikasi, Efisiensi, Efektivitas, Unsur Biaya dan Percepatan waktu dalam Prosedur Pelayanan SKCK berada pada level Well Quality, Sufficient Quality, Less Quality atau Not Quality di Polres Kabupaten Gowa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probalilitas Sampling* dan jenis pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Jumlah populasi 17.039 responden kemudian memakai rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang diteliti sebanyak 98 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu Analisis *Confirmatori Factor Analysis (CFA)*.

Kata Kunci: *Layanan Publik; Prosedur; Intelkam Polres Gowa.*

Copyright (c) 2023 Adetiawarman., Et.All

✉ Corresponding author :

Email Address : adetiawarman@gmail.com, abd_Samad@gmail.com, rosnaini.daga79@gmail.com, khairinarosyadah@gmail.com

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik tidak bisa dilakukan lagi termasuk dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam publik suatu yang pelayanan yang kompetitif dengan menggunakan konsep-konsep yang dikembangkan dalam sektor bisnis dalam deakde terakhir ini, (Ma'ruf, A; 2020). Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas semakin meningkat. Tuntutan sejalan dengan tumbuhnya kesadaran akan hak masyarakat untuk diberi suatu layanan yang baik dan merupakan kewajiban pemerintah daerah, (Aang Kurniawan; 2008). Standar pelayanan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu surat yang dilakukan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya. Tujuannya adalah untuk menegtahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut tidsk mempunyai kesalahan hukum yang berat, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. Terkait dengan Pelayanan di Kantor Polres Gowa juga menjadikannya sebagai salah satu faktor yang utama yang harus dimiliki setiap pegawai, karena masih banyak keluhan dari masyarakat Kabupaten Gowa yang tidak dilayani dan tidak dihiraukan oleh petugas pelayanan, maka berbagai upaya terus

dihadirkan Polres Gowa dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan SKCK.

Hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa pelayanan petugas di Kantor Polres Gowa masih belum begitu baik, dikarenakan masih ditemukan sejumlah petugas masih belum terlalu melayani masyarakat. Pantauan Tribun Timur di lokasi, beberapa warga yang datang pada pukul 14.32 Wita, sudah tidak dilayani. Mereka yang hendak memasukkan berkas terlihat keluar dari ruang layanan dengan raut wajah kecewa. Pasalnya, warga tidak mengetahui jika pelayanan SKCK Polres Gowa tutup lebih awal. Berbagai upaya akan terus dihadirkan oleh Polres Gowa untuk memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat yang khususnya dalam pengurusan atau pembuatan SKCK. Hadirnya SKCK keliling ini yang di hadirkan Polres Gowa sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengurusan kelengkapan administrasi yang mengharuskan adanya SKCK.

SKCK keliling ini akan dapat di temui di beberapa jajaran Polres Gowa seperti pada polsek-polsek dengan jadwal yang masing-masing telah ditentukan yaitu di Polsek Bajeng pada hari Selasa dan pada hari Kamis berada di Polsek Bontomarannu. Dengan SKCK keliling ini kami berharap masyarakat yang berada jauh dari Polres Gowa dapat terbantu karena lebih dekat. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi dari Polres gowa untuk mengetahui pelayanan SKCK pegawainya bisa dapat dijadikan sebagai pedoman guna untuk meningkatkan inovasi layanan pada Polres Gowa. Menariknya penelitian karena akan mendeskripsikan Kualitas dari Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Keliling Polres Gowa dengan menggunakan teori dan konsep terkait Ilmu Manajemen.

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka jawaban atau dugaan sementara atas masalah tersebut adalah:

- H1:** Diduga bahwa simplifikasi Prosedur terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*
- H2:** Diduga bahwa efisiensi Simplifikasi terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*
- H3:** Diduga bahwa efektivitas Simplifikasi terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*
- H4:** Diduga bahwa Unsur Biaya terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*
- H5:** Diduga bahwa Ketepatan Waktu terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*
- H6:** Diduga bahwa Inovasi Pelayanan terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa berada pada level *Sufficient Quality*

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan Polres Kabupaten Gowa. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probalilitas Sampling* dan penentuan sampel menggunakan rumus

slovin. Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin, maka sampel yang akan diteliti adalah 17.039 pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polres Kabupaten Gowa, perhitungan rumus slovin di peroleh jumlah sampel sebanyak 98 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui dari hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala ini dirancang untuk melihat seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dalam skala 5 poin, dimana skor 5 (SS= Sangat Setuju), skor 4 (S= Setuju), skor 3 (N= Netral), skor 2 (TS= Tidak Setuju) dan skor 1 (STS= Sangat Tidak Setuju). Metode analisis yang akan dilakukan yaitu analisis *Confirmatori Factor Analysis* (CFA).

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Item	Indikator	Referensi
Prosedur Pelayanan (X1)	X.1	Sangat Setuju	
	X.2	Setuju	
	X.3	Netral	
	X.4	Kurang Setuju	
	X.5	Tidak Setuju	
Efisiensi Pelayanan (X2)	X.1	Sangat Setuju	
	X.2	Setuju	
	X.3	Netral	
	X.4	Kurang Setuju	
	X.5	Tidak Setuju	
Efektivitas Pelayanan (X3)	X3.1	Sangat Setuju	
	X3.2	Setuju	
	X3.3	Netral	
	X3.4	Kurang Setuju	
	X3.5	Tidak Setuju	
Unsur Biaya Pelayanan (X4)	X4.1	Sangat Setuju	
	X4.2	Setuju	
	X4.3	Netral	
	X4.4	Kurang Setuju	
	X4.5	Tidak Setuju	
Ketepatan Waktu (X5)	X5.1	Sangat Setuju	
	X5.2	Setuju	
	X5.3	Netral	
	X5.4	Kurang Setuju	
	X5.5	Tidak Setuju	
Inovasi Pelayanan (X6)	X6.1	Sangat Setuju	
	X6.2	Setuju	
	X6.3	Netral	
	X6.4	Kurang Setuju	
	X6.5	Tidak Setuju	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini, ditetapkan 81 Responden berdasarkan rumusan Slovin yang telah dirumuskan daru responden pembuat SKCK di Sat Intelkam Polres Gowa. Variabel kualitas pelayanan publik pada penelitian ini diukur melalui 5 variabel dimana masing masing variable mempunyai 3 indikator. Hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tahapan hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 2. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Prosedur Pelayanan SKCK (X1)

Pertanyaan	JAWABAN									
	S	%	S	%	N	%	T	%	ST	%
X1.1	7	89	3	4	1	1%	3	4%	1	1%
	2	%		%						
X1.2	7	89	3	4	2	2%	3	4%	1	1%
	2	%		%						
X1.3	7	91	1	1	2	2.5	2	2.5	2	2.5
	4	%		%		%		%		%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Rekapitulasi Prosedur Pelayanan SKCK (X1). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentasi 4 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentasi 4 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 2 orang atau 3% serta jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1%.

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap efisiensi pelayanan SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 3. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Efisiensi Pelayanan SKCK (X2)

Pertanyaan	JAWABAN									
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X2.1	73	90%	3	4%	3	4%	1	1%	1	1%
X2.2	75	93%	1	1%	3	4%	1	4%	1	1%
X2.3	72	89%	3	4%	3	4%	2	3%	1	1%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Rekapitulasi Efisiensi Pelayanan SKCK (X2). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 73 orang dengan persentase 90 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentasi 1 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 75 orang dengan persentase 93%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentasi 1% jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 2 orang atau 3% serta jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1%.

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap prosedur efektivitas SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 4. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Efektivitas Pelayanan SKCK (X3)

Pertanyaan	JAWABAN									
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X3.1	74	91%	2	3%	4	5%	0	0	1	1%
X3.2	72	89%	5	6%	2	3%	1	1%	1	1%
X3.3	72	89%	5	6%	1	1%	1	1%	2	3%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Rekapitulasi Efektivitas Pelayanan SKCK (X3). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 74 orang dengan persentase 91 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentase 3%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 4 orang dengan persentase 5%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 0 orang jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 5 orang dengan persentase 6%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentase 3%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentasi 1 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 72 orang dengan persentase 89%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 5 orang dengan persentase 6%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1% serta jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 2 orang atau 3%.

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap unsur biaya pelayanan SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 5. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Unsur Biaya Pelayanan SKCK (X4)

Pertanyaan	JAWABAN									
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X4.1	75	92%	1	1%	2	3%	2	3%	1	1%
X4.2	74	91%	3	4%	1	1%	2	3%	1	1%
X4.3	73	90%	1	1%	3	4%	1	1%	2	3%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 5 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Rekapitulasi Unsur Biaya SKCK (X4). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 75 orang dengan persentase 92 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentase 3%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentasi 3 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 74 orang dengan persentase 91 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentasi 3 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 73 orang dengan persentase 90%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1% serta jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 2 orang atau 2%.

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap percepatan waktu pelayanan SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 6. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Percepatan Waktu Pelayanan SKCK (X5)

Pertanyaan	JAWABAN									
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X5.1	71	87%	5	6%	1	1%	3	4%	1	1%
X5.2	73	90%	3	4%	2	2%	2	3%	1	1%
X5.3	73	90%	5	6%	2	3%	2	2.5%	2	2.5%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 6 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Rekapitulasi Percepatan Waktu Pelayanan SKCK (X4). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 71 orang dengan persentase 88 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 5 orang dengan persentase 6%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentasi 4 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 73 orang dengan persentase 90 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentase 3%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentasi 3 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 73 orang dengan persentase 90%, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 5 orang dengan persentase 6%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 2 orang dengan persentase 3%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" tidak ada serta jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1%.

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi tanggapan responden terhadap inovasi pelayanan SKCK, dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 7. Deskripsi Jumlah Rekapitulasi Inovasi Pelayanan SKCK (X6)

Pertanyaan	JAWABAN									
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X1.1	75	92%	1	1%	3	4%	1	1%	1	1%
X1.2	76	94%	1	1%	3	4%	0	0	1	1%
X1.3	73	90%	4	5%	3	4%	0	0	1	1%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 7 maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap indikator Inovasi SKCK (X6). Berikut klasifikasi jawaban responden:

- 1) Pertanyaan (1) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 75 orang dengan persentase 93 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentasi 1 % jawaban yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 2) Pertanyaan (2) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 76 orang dengan persentase 84 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan yang menyatakan "Tidak Setuju" tidak ada jawaban, dan yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.
- 3) Pertanyaan (3) diperoleh jawaban responden dengan klasifikasi jawaban yang menyatakan "sangat setuju" sebanyak 73 orang dengan persentase 90 %, jawaban yang menyatakan "Setuju" sebanyak 4 orang dengan persentase 5%, jawaban yang menyatakan "Cukup Setuju" sebanyak 3 orang dengan persentase 4%, dan jawaban yang menyatakan "Tidak Setuju" tidak ada jawaban, serta yang menyatakan "Sangat Tidak Setuju" sebanyak 1 orang atau 1%.

Tahapan selanjutnya adalah analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dilakukan terhadap variabel. Jawaban responden mengenai variabel setelah diolah dengan analisis indeks yang dimasukkan kedalam perhitungan three box method yang dilakukan terhadap variabel pengetahuan disajikan sebagai berikut:

Hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur pelayanan SKCK:

Table 8. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X1)

No.	Pertanyaan	Skor					Total	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X1.1	1	2	3	8	360	381	5	81	405	0,9407
2	X1.2	1	2	6	12	360	381	5	81	405	0,9407
3	X1.3	2	2	6	8	360	378	5	81	405	0,9333
Rata-rata											0,937

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 8 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,937 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable prosedur pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Selanjutnya hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur efisiensi pelayanan:

Table 9. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X2)

No.	Pertanyaan	Skor					Total 1	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X2.1	1	6	9	4	365	385	5	81	405	0,94
2	X2.2	1	2	9	4	375	391	5	81	405	0,95
3	X2.3	1	6	9	8	360	384	5	81	405	0,93
Rata-rata											0,94

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 9 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,94 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable efisiensi pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Selanjutnya hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur efektivitas pelayanan:

Table 10. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X3)

No.	Pertanyaan	Skor					Total 1	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X3.1	1	0	12	8	370	391	5	81	405	0,965
2	X3.2	1	2	6	20	360	389	5	81	405	0,963
3	X3.3	2	2	3	20	360	387	5	81	405	0,959
Rata-rata											0,961

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 10 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,961 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable efektivitas pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Selanjutnya hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur efisiensi unsur biaya:

Table 11. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X4)

No.	Pertanyaan	Skor					Total 1	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X4.1	1	4	6	4	375	390	5	81	405	0,95
2	X4.2	1	4	3	12	370	390	5	81	405	0,95
3	X4.3	2	2	9	4	365	382	5	81	405	0,93
Rata-rata											0,94

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 11 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,94 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable unsur biaya dalam pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Selanjutnya hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur percepatan waktu pelayanan :

Table 12. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X5)

No.	Pertanyaan	Skor					Total 1	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X5.1	1	6	3	20	355	395	5	81	405	0,956
2	X5.2	1	4	6	12	365	388	5	81	405	0,932
3	X5.3	2	4	6	20	365	397	5	81	405	0,958
Rata-rata											0,9411

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 12 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,9411 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable unsur biaya dalam pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Selanjutnya hasil dari analisis deskriptif terhadap variabel prosedur inovasi pelayanan:

Table 13. Hasil Analisis Angka Index Three Box Method (X6)

No.	Pertanyaan	Skor					Total 1	A	N	AxN	RII (Total/AxN)
		1	2	3	4	5					
1	X6.1	1	2	9	4	375	391	5	81	405	0,92
2	X6.2	1	0	9	4	380	394	5	81	405	0,94
3	X6.3	1	0	9	16	365	389	5	81	405	0,91
Rata-rata											0,92

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 13 berdasarkan hasil analisis angka index three box methode dapat dilihat rata rata dari total perntaaan diperoleh angka 0,92 diberi kesimpulan dari hasil rata rata ditemukan bahwa persepsi responden dalam penelitian ini berada dalam kategori tinggi atau dengan kata lain pada variable Inovasi pelayanan SKCK berada pada kategori *well quality*.

Pembahasan Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian ditemukan prosedur pelayanan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalal prosedur pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik. Hasil ini sesuai dengan teori awal dalam penelitian ini.

Pembahasan Efisiensi Pelayanan SKCK

Dari hasil penelitian ditemukan efisiensi pelayanan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalam efisiensi pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan Efektivitas Pelayanan

Dari hasil penelitian ditemukan efektivitas pelayanan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalal efektivitas pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan Unsur Biaya

Dari hasil penelitian ditemukan unsur biaya dalam pengurusan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalam unsur biaya pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan Unsur Biaya

Dari hasil penelitian ditemukan percepatan waktu dalam pengurusan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalam percepatan waktu pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan Inovasi Pelayanan

Dari hasil penelitian ditemukan Inovasi dalam pengurusan skck berada pada kategori well quality dari hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana dalam inovasi pelayanan pengurusan SKCK di Kabupaten Gowa berada pada level kualitas pelayanan yang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai kesimpulan dan hasil penelitian diperoleh Prosedur pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality; Efisiensi pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality, Efektivitas pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality; Unsur biaya dalam pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality; Percepatan waktu pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality; Inovasi pelayanan pengurusan SKCK pada Polres di Kabupaten Gowa berada pada well quality.

Beberapa saran yang dapat diajukan berkaitan dengan simpulan yaitu: 1). Modernisasi dan Digitalisasi: Pemerintah dapat memperkenalkan sistem pendaftaran dan pengurusan SKCK secara online untuk mempermudah akses dan mengurangi waktu tunggu. Melalui penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi mobile atau platform online, pelanggan dapat mengurus SKCK dengan lebih efisien dan menghindari kerumitan administratif. 2). Peningkatan Kualitas Petugas: Pemerintah perlu memberikan pelatihan dan pengembangan yang memadai kepada petugas yang bertugas dalam pelayanan SKCK. Petugas harus memiliki pengetahuan yang baik tentang persyaratan, prosedur, dan teknis

dalam pengurusan SKCK. Meningkatkan kompetensi petugas akan memastikan pelayanan yang lebih efektif dan ramah terhadap pelanggan.

Referensi:

- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Daga, R., & Indriakati, A. J. (2022). Religiosity, Social And Psychological Factors On Purchase Decisions And Consumer Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 469-491.
- Daga, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank sulsebar kantor cabang belopa. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(1).
- Daga, R. (2019). The Influence Of Quality Product To Value Of Customer And Customer Satisfaction Recycle Product In Makassar. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMm 2018)* (pp. 67-70). Atlantis Press.
- Effendi, S. (2010). E-Government Untuk Mendukung Good Governance dan Jaringan Kerja Pemerintahan, Yogyakarta, UGM Pers.
- Indriakati, A. J., & Daga, R. (2022). The Influence of Good Corporate Governance on Financial Performance Through Corporate Social Responsibility. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 269-283. *Environment: Proceedings of ICSDEMS 2020* (pp. 43-50). Springer Singapore.
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi Offset.
- Suaedi, F dan Wardiyanto, B. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.