

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN  
(SKCK) DI KEPOLISIAN RESORT  
MINAHASA UTARA**

**TUGAS AKHIR**

*Tugas Akhir Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh  
Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Manado*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS  
2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	iii
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN .....	vii
SURAT PERNYATAAN .....	viii
BIOGRAFI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1. Tujuan .....	5
1.4.2. Manfaat .....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	7
2.1.2 Manfaat Kualitas .....	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan .....	10
2.1.4 Karakteristik Pelayanan .....	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.6 Pengertian SKCK .....	20
2.2 Hasil Penelitian Relevan .....	22
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Gambaran Umum Polres Minahasa Utara .....	25
3.1.1 Sejarah Instansi .....	25
3.1.2 Lambang Instansi .....	27
3.1.3 Visi dan Misi Instansi .....	28
3.1.4 Bidang Instansi .....	28
3.1.5 Sumber Daya Instansi .....	29
3.1.6 Organisasi Instansi .....	31
3.2 Gambaran Permasalahan.....	31
3.2.1 Pelayanan Polres Dalam Pengurusan SKCK .....	31
3.3 Pembahasan .....	32
3.3.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Pengurusan SKCK ...	32

3.3.2 Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	34
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik instansi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diterapkan sesuai peraturan dan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dengan standar mutu yang terjamin akan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Pelayanan publik salah satu instansi pemerintah Polisi Republik Indonesia (POLRI) memiliki peran strategis dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat berkaitan dengan penegakan hukum kepada siapapun dan dalam berbagai situasi dan kondisi, termasuk pelayanan dalam bidang administrasi. Arah Kebijakan Strategi Polri mendahulukan tampilan selaku Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat dimaksudkan bahwa dalam setiap kiprah pengabdian anggota Polri baik sebagai pemelihara Kamtibmas maupun sebagai penegak hukum haruslah dijiwai oleh tampilan perilakunya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat sejalan dengan paradigma barunya yang mengabdikan pada kepentingan masyarakat.

Tugas dan kewajiban polisi sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia,

maka salah satu faktor yang sangat penting sebagai pengayom masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat dengan adanya Unit Pelayanan, Pengaduan dan Penindakan Disiplin (P3D), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang terdapat di setiap polsek diseluruh kantor polisi di Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan kepolisian. Konsep pelayanan publik POLRI merupakan pelayanan yang proaktif, cepat dan tepat dalam berbagai aktivitas publik termasuk dalam pengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat kepolisian perlu mendapatkan perhatian dari semua kalangan yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya. Pelayanan yang dilakukan oleh Polres merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota kepolisian atau POLRI sebagai institusi maupun

masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat POLRI juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan.

Tugas pokok POLRI dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat keterangan resmi yang diberikan oleh POLRI atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan lain. SKCK berisi catatan tentang ada atau tidaknya yang bersangkutan melakukan/tindak pidana dan atau pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota organisasi terlarang. Organisasi terlarang disini maksudnya adalah gerakan separatisme, Partai Komunis Indonesia, dan terorisme.

Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dalam menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pada pelaksanaannya telah diberlakukan pungutan setiap diterbitkannya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Biaya pelayanan pembuatan SKCK selanjutnya dimasukkan ke dalam PNBPN mulai dari tingkat Polsek, maupun Polres. Untuk itu sebagai bidang administrasi khususnya dalam bidang pelayanan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan observasi terkait pelayanan publik yang diberikan petugas/pegawai dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pengurusan SKCK membutuhkan proses dengan waktu yang cukup lama sekitar 1 jam sehingga

warga harus menyediakan waktu yang cukup lama apabila mengurus SKCK. Petugas.pegawai yang memberikan pelayanan pengurusan SKCK hanya satu orang dan harus melayani cukup banyak anggota masyarakat.

Masyarakat merasa tidak nyaman karena antrian yang berdesak-desakan untuk mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Tidak ada nomor antrian sehingga pelayanan kurang teratur, kurangnya petugas yang melayani pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, sarana untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang memadai.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik berkualitas adalah melayani konsumen/masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan selernya, sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan SKCK, yang dituangkan dalam Tugas Akhir dengan Judul "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort Minahasa Utara**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2. Masyarakat merasa tidak nyaman karena antrian yang berdesak-desakan untuk mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

3. Tidak ada nomor antrian sehingga pelayanan kurang teratur.
4. Kurangnya petugas yang melayani pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
5. Sarana untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang memadai.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort Minahasa Utara?
2. Upaya-upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort?

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort Minahasa Utara.
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan public berkualitas dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort Minahasa Utara.

### 1.4.2 Manfaat

Dari penelitian ini penulis berharap mampu menyampaikan beberapa hal berikut:

1. Untuk Kepolisian Resort Minahasa Utara agar dapat menjadi masukan dalam pelayanan terhadap masyarakat agar Masyarakat puas dengan pelayanan SKCK yang diberikan.
2. Untuk Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yaitu menambah referensi bacaan tentang kualitas pelayanan untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.
3. Untuk penulis untuk memecahkan masalah yang ada dilingkungan kerja Kepolisian Resort Minahasa Utara serta menambah wawasan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

