

---

## **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih**

### ***Analysis of the quality of service in the issuance of a Police Record Certificate (SKCK) at the Prabumulih Police Station.***

**Suryadinata<sup>1)</sup>, Yoyok Hendarso<sup>2)</sup> & Azwar Agus<sup>1)</sup>\***

1) Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

2) Universitas Sriwijaya, Indonesia

\*Corresponding Email: [yoyok.hendarso25@gmail.com](mailto:yoyok.hendarso25@gmail.com)

---

#### **Abstrak**

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan SKCK di Polres Prabumulih. Masalah difokuskan pada kualitas pelayanan penerbitan SKCK. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml (2010) untuk mengevaluasi dimensi-dimensi pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Prabumulih. Data-data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Weight Mean Score (WMS). Subjek penelitian merupakan responden yang mengurus SKCK di Polres Prabumulih. Kajian ini menyimpulkan bahwa Uji Validitas menunjukkan semua pernyataan valid dengan nilai  $r$  hitung yang memadai. Rata-rata kualitas pelayanan SKCK di Polres Prabumulih berkisar antara 3,32 hingga 4,91, menunjukkan kepuasan responden dalam rentang jawaban 3,01 – 4,00. Faktor-faktor seperti kemudahan akses dan komunikasi petugas dinilai cukup baik, meskipun masih ada kendala terkait pemahaman terhadap kepentingan pemohon. Meskipun demikian, upaya petugas dalam memberikan pelayanan sesuai motto Polres Prabumulih dinilai sudah cukup baik.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan; SKCK

#### **Abstract**

*This article or writing aims to analyze the quality of service in issuing SKCK at Prabumulih Police. The problem focuses on the quality of SKCK publishing services. In order to approach this problem, a theoretical reference from the concept of service quality according to Zeithaml (2010) was used to start the service dimensions in the Public Service Office of the Prabumulih Police Intelligence and Security Unit. Data was collected through questionnaires, observations and documentation studies, then analyzed using the Weight Mean Score (WMS). The research subjects were respondents who managed SKCK at the Prabumulih Police Station. This study concludes that the Validity Test shows that all statements are valid with a calculated  $r$  value that is capable. The average quality of SKCK services at the Prabumulih Police Station ranges from 3.32 to 4.91, indicating respondent satisfaction in the answer range of 3.01 – 4.00. Factors such as ease of access and communication between officers are considered quite good, although there are still obstacles related to understanding the importance of the application. However, the officers' efforts to provide services according to the Prabumulih Police motto were considered to be quite good.*

**Keywords:** Quality; Service; SKCK

**How to Cite:** Suryadinata, Hendarso, Y. & Agus, A. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan SKCK di Polres Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*. 1 (1): 80-87.

---



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan keamanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Peran penyelenggara pelayanan publik sangat krusial dalam menjamin akses yang adil dan merata terhadap layanan-layanan ini, sehingga setiap individu dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka dan meningkatkan kualitas hidup (Kurniaty et al., 2021; Nababan et al., 2022; Sidabutar et al., 2023; Suharyanto et al., 2022).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan tepat sasaran. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi salah satu pendorong utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Misalnya, sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintahan secara online, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, teknologi ini juga memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat dan transparan, sehingga mempermudah pengawasan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Namun, tantangan dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup faktor-faktor seperti integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Pemerintah harus memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan secara transparan dan bebas dari praktik korupsi. Selain itu, diperlukan mekanisme pengaduan dan umpan balik yang efektif agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan saran terkait pelayanan yang diterima. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata warga negara.

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) (Andira et al., 2022). Sesuai dengan fungsi yang ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, kepolisian bertugas untuk melayani, menegakkan hukum, dan mengayomi masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, kepolisian harus siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelijen keamanan kepada seseorang untuk memenuhi berbagai keperluan yang mempersyaratkan adanya surat tersebut (Marsella, 2015). Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014, SKCK diterbitkan setelah melalui proses penelitian biodata dan catatan kepolisian tentang pemohon. Fungsi pelayanan ini merupakan bagian penting dari tugas kepolisian dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat (Almustadzichin, 2011).

Meskipun pentingnya pelayanan SKCK diakui, Polres Prabumulih menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Data dari Polres Prabumulih tahun 2019 menunjukkan angka pemohon SKCK yang sangat tinggi, dengan rata-rata 724 pemohon per bulan. Jumlah ini mencerminkan tuntutan yang signifikan terhadap layanan ini dari berbagai segmen masyarakat, termasuk pelamar kerja, TNI/POLRI, dan CPNS.

Seiring dengan peningkatan jumlah pemohon, Polres Prabumulih berupaya menjaga kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, dalam konteks pelayanan publik, tantangan yang dihadapi tidak hanya terbatas pada volume pemohon. Aang Kurniawan (2019) menyoroti pentingnya efisiensi, keadilan, dan demokrasi dalam pelayanan publik untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat. Hal ini menjadi relevan dalam upaya Polres Prabumulih untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK.

Fandy Tjiptono (Kusuma, 2018; Normasari et al., 2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Dalam konteks pelayanan

publik seperti penerbitan SKCK, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup efisiensi proses, tetapi juga aspek keakuratan informasi, keramahan, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung (HUTASOIT, 2024). Upaya peningkatan kualitas ini penting bagi Polres Prabumulih tidak hanya untuk memenuhi standar operasional prosedur, tetapi juga untuk memperkuat citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan SKCK, tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat tetapi juga pada citra dan kepercayaan terhadap institusi kepolisian (Setiaji & Subadi, 2022). Oleh karena itu, penting bagi Polres Prabumulih untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses pelayanan yang ada, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji berbagai aspek kualitas pelayanan publik di Indonesia. Seperti penelitian oleh Marbun (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Marbun juga menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, penyediaan fasilitas yang memadai, dan perbaikan sistem administrasi.

Selain itu, penelitian oleh Susanto (2019) mengenai pelayanan SKCK di Polres Jakarta Barat menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan keramahan petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon SKCK. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemohon lebih puas dengan pelayanan yang cepat dan petugas yang ramah serta informatif.

Penelitian lain oleh Wulandari (2024), yang mengkaji pelayanan publik di Polres Surabaya menemukan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan proses yang transparan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Wulandari menyarankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memperbaiki komunikasi antara petugas dan masyarakat serta mempercepat proses administrasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih. Penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel 100 orang. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi, dianalisis menggunakan Weight Mean Score (WMS). Subjek penelitian adalah responden yang mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih. Pengambilan sampel dilakukan secara acak. Variabel yang diukur mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, serta persepsi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25.0, dengan uji validitas, reliabilitas, deskriptif, dan normalitas.

Karakteristik responden menunjukkan 54% laki-laki dan 46% perempuan. Mayoritas berusia 20-29 tahun (36%). Tingkat pendidikan didominasi lulusan SMA (37%) dan S1 (32%). Sebagian besar responden (70%) sudah menikah. Uji validitas menunjukkan semua butir kuesioner valid dengan r-hitung lebih besar dari r-tabel. Uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan data memenuhi persyaratan normalitas.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Proses Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) untuk menjelaskan ada atau tidak adanya catatan kriminal seseorang (2019). SKCK diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, atau mengikuti seleksi masuk lembaga pendidikan. Proses penerbitan

SKCK melibatkan beberapa tahapan yang harus dilalui oleh pemohon, mulai dari pengumpulan persyaratan hingga penerbitan dokumen. Efisiensi dan efektivitas proses ini sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Langkah pertama dalam proses penerbitan SKCK adalah pengumpulan persyaratan. Pemohon harus menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), pas foto berwarna ukuran 4x6, dan sidik jari. Berdasarkan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014, syarat-syarat ini harus dipenuhi untuk memastikan identitas pemohon dan mencegah penyalahgunaan dokumen. Menurut Sudarsono (2022), pengumpulan persyaratan yang jelas dan terstruktur membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penerbitan SKCK.

Setelah mengumpulkan semua persyaratan, pemohon harus melakukan pendaftaran. Pendaftaran bisa dilakukan secara langsung di kantor kepolisian atau secara online melalui website resmi Polri. Pendaftaran online mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor polisi, yang dapat menghemat waktu dan biaya. Sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Hermawan (2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penerbitan SKCK, serta mengurangi antrian di kantor polisi.

Setelah pendaftaran, data pemohon akan diverifikasi oleh petugas kepolisian. Verifikasi ini meliputi pengecekan keabsahan dokumen dan kesesuaian data yang diberikan. Selain itu, pemohon juga akan menjalani pemeriksaan sidik jari untuk memastikan identitasnya. Pemeriksaan sidik jari dilakukan untuk mencocokkan data biometrik pemohon dengan database kepolisian. Menurut Handayani (2021), verifikasi data dan pemeriksaan sidik jari merupakan langkah penting dalam mencegah pemalsuan identitas dan menjamin keamanan dalam proses penerbitan SKCK.

Setelah data dan sidik jari diverifikasi, SKCK akan diterbitkan oleh petugas kepolisian. Proses penerbitan ini biasanya memakan waktu beberapa hari kerja, tergantung dari jumlah permohonan yang masuk dan kebijakan masing-masing kantor kepolisian. Dalam beberapa kasus, SKCK bisa diterbitkan pada hari yang sama jika semua persyaratan terpenuhi dan tidak ada kendala dalam proses verifikasi. Penelitian oleh Wirawan (2017), mengungkapkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan SKCK dapat dipersingkat dengan penggunaan teknologi informasi yang memadai dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di kepolisian.

Setelah SKCK diterbitkan, pemohon bisa mengambilnya di kantor polisi atau menerima melalui pos jika pendaftaran dilakukan secara online. Pemohon harus menunjukkan bukti pendaftaran dan identitas asli saat mengambil SKCK. Pengambilan SKCK yang efisien dan tepat waktu sangat penting untuk memastikan kepuasan pemohon. Menurut Wibowo (2013), layanan pengambilan SKCK yang cepat dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Selain itu dalam membuat SKCK terdapat beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama dalam proses penerbitan SKCK adalah birokrasi yang rumit. Proses yang melibatkan banyak tahapan dan persyaratan dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemohon. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menyederhanakan prosedur dan mempercepat proses pelayanan. Menurut Supriyanto (2022), penyederhanaan birokrasi melalui reformasi administrasi dan penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, termasuk dalam penerbitan SKCK.

Kurangnya sumber daya manusia dan teknologi di beberapa kantor kepolisian juga menjadi kendala dalam proses penerbitan SKCK. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam verifikasi data dan penerbitan dokumen. Peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas kepolisian sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Studi oleh Rahman (2020) menunjukkan bahwa pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di kepolisian dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penerbitan SKCK.

Transparansi dan akuntabilitas dalam proses penerbitan SKCK sangat penting untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Sistem pendaftaran dan verifikasi yang

transparan serta pengawasan yang ketat dapat membantu meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat. Menurut Nugroho (2012), penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sehingga mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Proses penerbitan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Polri kepada masyarakat. Untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, proses ini harus dilakukan dengan efisien, transparan, dan akuntabel. Penggunaan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyederhanaan birokrasi adalah langkah-langkah penting yang dapat diambil untuk memperbaiki pelayanan penerbitan SKCK. Pendapat ahli dan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, serta memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

### **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih**

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi fokus utama bagi instansi pemerintah, termasuk dalam hal pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Polres Prabumulih sebagai lembaga penegak hukum memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml (2010), untuk mengevaluasi dimensi-dimensi pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Prabumulih. Dimensi-dimensi tersebut meliputi tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

Dimensi Tangible, yang mencakup aspek penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan, dan alat bantu, mendapat penilaian positif dengan mayoritas responden menyatakan baik hingga sangat baik (96,2%). Di Polres Prabumulih, sarana dan prasarana yang tersedia untuk pelayanan SKCK telah cukup memadai. Terdapat ruang tunggu baik dalam ruangan maupun di luar dengan fasilitas seperti AC, televisi, mesin fotocopy, dan area parkir yang memadai. Sarana-sarana ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pemohon tetapi juga mempercepat proses pelayanan. Namun demikian, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti aksesibilitas untuk sistem pendaftaran online yang masih mengalami gangguan teknis terkadang.

Selain itu, jumlah dan kualitas petugas yang tersedia juga berpengaruh pada dimensi ini. Memiliki jumlah petugas yang cukup dan terlatih di bidangnya membantu memastikan bahwa setiap pemohon mendapatkan pelayanan yang baik dan efisien. Komunikasi yang jelas antara petugas dan pemohon juga menjadi faktor penting dalam dimensi ini.

Dimensi Reliability, yang mencakup kecermatan, kejelasan, kemampuan, dan keahlian, juga mendapatkan penilaian yang positif dengan mayoritas responden menyatakan baik hingga sangat baik (98,3%). Keandalan pelayanan diukur dari seberapa baik proses pelayanan dapat dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Di Polres Prabumulih, keandalan pelayanan SKCK terbilang baik dengan proses yang cermat dan tepat waktu. Namun demikian, terdapat keluhan dari sebagian pemohon terkait dengan lamanya proses pendaftaran, terutama pada masa penerimaan PNS, Polri, dan TNI. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam mengantisipasi lonjakan permohonan pada periode tertentu.

Ketepatan penempatan petugas sesuai dengan bidangnya juga berperan penting dalam meningkatkan keandalan pelayanan. Petugas yang terlatih dan berkompoten di bidangnya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan akurat kepada masyarakat.

Responsiveness, yang meliputi respon, kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan waktu, juga dinilai baik hingga sangat baik oleh mayoritas responden (85,6%). Dimensi ketanggapan menunjukkan seberapa cepat dan tanggap petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pemohon. Di Polres Prabumulih, ketanggapan terhadap permohonan SKCK dinilai cukup baik. Petugas tidak hanya responsif terhadap keluhan-keluhan yang muncul tetapi juga memberikan

bantuan dan arahan kepada pemohon, terutama dalam pengisian formulir dan proses teknis lainnya.

Namun demikian, untuk meningkatkan ketanggapan, perlu dipertimbangkan penambahan jumlah petugas pada saat-saat tertentu yang mengalami lonjakan permohonan. Hal ini dapat mencegah kemungkinan adanya penundaan dalam pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pemohon.

Dimensi Assurance, yang mencakup tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian, mendapatkan penilaian positif dengan mayoritas responden menyatakan baik hingga sangat baik (92,5%). Jaminan dalam pelayanan SKCK mengacu pada kepastian dan keamanan yang diberikan kepada pemohon selama proses pelayanan. Di Polres Prabumulih, jaminan ini telah ditegakkan dengan baik melalui kejelasan biaya yang diberlakukan serta pengaturan yang transparan terkait prosedur pembuatan SKCK. Biaya pembuatan yang tetap dan tidak adanya biaya tambahan atau pungutan liar memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang adil dan terpercaya.

Selain itu, keamanan lingkungan kerja dan proses pelayanan juga merupakan bagian dari dimensi ini. Penghapusan praktik calo dalam proses pelayanan SKCK serta lingkungan kerja yang bersih dan teratur membantu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pemohon selama berada di Polres Prabumulih.

Sementara itu, Dimensi Empathy, yang mencakup kepentingan, ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif, juga mendapat penilaian yang baik dengan mayoritas responden menyatakan baik hingga sangat baik (85,1%). Dimensi kepedulian menggambarkan seberapa besar perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan aspirasi pemohon. Di Polres Prabumulih, kepedulian terhadap pemohon SKCK telah ditekankan dengan menyediakan berbagai sarana komunikasi seperti loket pengaduan dan media sosial untuk menerima masukan dan keluhan. Pelayanan yang ramah dan memberikan solusi yang tepat bagi pemohon membantu menciptakan pengalaman positif selama proses pelayanan.

Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan interpersonal petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih empatik dan mengurangi insiden tidak pantas seperti nada tinggi atau perilaku yang kurang sopan dalam berinteraksi dengan pemohon.

Berdasarkan Analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan SKCK Polres Prabumulih berada pada rentang 3,32 hingga 4,91, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari perspektif responden.

Selain dari lima dimensi utama di atas, faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan SKCK di Polres Prabumulih meliputi perbaikan infrastruktur fisik, peningkatan jumlah dan kualitas petugas, penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih untuk mendukung pelayanan online, serta pelatihan dan pengembangan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan interpersonal.

Dengan menerapkan pendekatan yang komprehensif terhadap evaluasi kualitas pelayanan SKCK di Polres Prabumulih, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Evaluasi yang terus-menerus serta komitmen untuk meningkatkan setiap aspek pelayanan akan membantu Polres Prabumulih mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang dibutuhkan.

## SIMPULAN

Proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) penting untuk keperluan resmi seperti lamaran kerja, visa, dan pendidikan. Tahapannya meliputi pengumpulan persyaratan, pendaftaran langsung atau online, verifikasi data oleh petugas, dan penerbitan SKCK. Teknologi informasi, seperti sistem pendaftaran online, meningkatkan efisiensi, meski dihadapkan pada birokrasi kompleks dan keterbatasan sumber daya. Transparansi dan akuntabilitas dalam

proses ini mencegah korupsi. Reformasi administrasi dan pelatihan bagi petugas diperlukan untuk perbaikan layanan dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih dinilai baik. Uji Validitas menunjukkan semua pernyataan valid dengan nilai r hitung yang memadai. Rata-rata kualitas pelayanan SKCK di Polres Prabumulih berkisar antara 3,32 hingga 4,91, menunjukkan kepuasan responden dalam rentang jawaban 3,01 – 4,00. Faktor-faktor seperti kemudahan akses dan komunikasi petugas dinilai cukup baik, meskipun masih ada kendala terkait pemahaman terhadap kepentingan pemohon. Meskipun demikian, upaya petugas dalam memberikan pelayanan sesuai motto Polres Prabumulih dinilai sudah cukup baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hakim, T. K. (2013). PERANAN POLRI DALAM PENANGGULANGAN TINDAK PIDANA PENCURIAN OLEH ANAK (Studi di Wilayah Hukum Kepolisian Resort Kota Medan). *Jurnal Mercatoria*, 6(2), 15–22.
- Almustadzichin, A. G. (2011). Sistem Informasi Data Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Poltabes Surakarta. *Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 1(4).
- Andira, A., Razak, R., & Tahir, N. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor Galesong Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 423–433.
- Fiqri, I. (2019). *Tinjauan Viktimologi Terhadap Kepemilikan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Mantan Warga Binaan (Studi Kasus Tiga Mantan Warga Binaan Di Pekanbaru)*. Universitas Islam Riau.
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2024). KAJIAN KOMUNIKASI PUBLIK:(SEBUAH ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SUPERAPP POLRI UNTUK PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI KEPOLISIAN RESOR SITUBONDO). *Publika*, 715–726.
- HUTASOIT, P. L. (2024). ANALISIS HUKUM TERHADAP KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan).
- Kurniaty, E. Y., Muda, I., Batubara, B. M., Jamil, B., & Suharyanto, A. (2021). Sosialisasi Program Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Kepada Masyarakat Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Untuk Menunjang Program Pemerintah Daerah. *Pelita Masyarakat*, 3(1), 6–16.
- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).
- Man, S. (2020). Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Akuntanika*, 6(1), 38–45.
- Marsella. (2015). KAJIAN HUKUM TERHADAP ANAK DARI PERKAWINAN CAMPURAN. *Jurnal Mercatoria*, 8(2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Permatasari, D. A., Rachmadi, A., & Purnomo, W. (2019). Pemodelan Arsitektur Bisnis Pada Pelayanan Publik Polres Bojonegoro dengan Pendekatan Enterprise Architecture. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 10054–10063.
- PRASETYO, I. P. O. L. D. R. D., HUM, M., & M SI, M. M. (2021). *Aksara Presisi Membangun POLRI-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Purnama, B., & Tuasikal, H. (2019). Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi. *JUSTISI*, 5(1), 8–20.
- PUTRI, N. U. R. P. (2023). *TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PEMBUATAN SKCK MELALUI PROGRAM SKCK JAK NUWO (Studi pada POLRESTA Bandar Lampung)*.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Rusliandy. (2022). Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 1, 54-68.
- San Sarendeng, J. A., Lumolo, J., & Kimbal, M. L. (2017). Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa. *Jurnal Ilmiah Society*, 1(24), 7.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Bisnis \& Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1), 4.
- Setiaji, W. A., & Subadi, W. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021. *JAPB*, 5(1), 505-516.
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). *The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia*.
- Simamora, E., & Zul, M. (2012). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Perpolisian Masyarakat Di Wilayah Hukum Polresta Medan. *Jurnal Mercatoria*, 5(1), 1-11.
- Suharyanto, A., Sihombing, M., Ridho, H., & Kusmanto, H. (2022). Public Service Management for Art Activists at the North Sumatra Cultural Park. *Proceedings of the First Australian International Conference on Industrial*.

