

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo

Service Quality of Police Records Certificate Online: A Case Study at the Sidoarjo Police Resort

Aditya Eka Wardana¹

¹Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga
Corresponding author: aditya.eka.wardana-2014@fisip.unair.ac.id

Abstract

This study aims to describe the quality of online police record certificate (SKCK) services with a case study at the Sidoarjo Resort Police. The service quality theory approach used is Parasuraman, Zeithml, Berry with five indicators, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this research is descriptive qualitative research method. Data collection is done by observation, interviews, documentation. Determination of informants is determined by purposive sampling and then followed by the snowball technique. Check the validity of the data using data triangulation. Data analysis used qualitative analysis with stages, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The conclusion of the study is that the innovation of online SKCK services at the Sidoarjo Police is seen from the quality of services that run more efficiently and make it easier for the community.

Keywords: *innovation, public service, service quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online dengan studi kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. Pendekatan teori kualitas pelayanan yang digunakan dari Parasuraman, Zeithml, Berry dengan lima indikator yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Penentuan informan ditentukan dengan purposive sampling lalu dilanjutkan dengan teknik snowball. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan Triangulasi data. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan tahapan, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Kesimpulan penelitian adalah inovasi layanan SKCK online di Polres Sidoarjo dilihat dari kualitas pelayanan berjalan dengan lebih efisien dan memudahkan masyarakat.

Kata kunci: inovasi, layanan publik, kualitas pelayanan

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar dilakukan secara kontak langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia juga masih identik dengan antrian panjang dan berpotensi menimbulkan kasus maladministrasi. Laporan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari laporan masyarakat pada Ombudsman RI. Menurut Agus Widiyarta selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jatim, berkata bahwa “pada tahun 2019 pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik di Jatim kepada Ombudsman masih tinggi yakni total 431 pengaduan dengan jumlah penerimaan manfaat lebih kurang 800 orang. Jika diprosentasekan total jumlahnya, sebanyak 53 % dari keseluruhan pengaduan tersebut telah ditutup dan diselesaikan. Klasifikasi substansi yang paling menonjol diadukan adalah terkait dengan layanan Pertanahan yakni sejumlah 54 laporan, kemudian layanan Kepegawaian 29 laporan, lalu pelayanan Kepolisian sebanyak 27 laporan. Dinas Perizinan juga menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Jatim selain ketiga substansi tersebut” (<https://ombudsman.go.id/>).

Persoalan pelayanan publik bukan sekedar hak pelayanan yang berkualitas, pada dasarnya peningkatan kualitas layanan menjadi permasalahan utama pelayanan publik. Perlunya pelayanan di dalam birokrasi menggunakan *e-government* telah menjadi pendongkrak utama tata birokrasi modern. Inovasi *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan suatu lembaga pemerintah secara online. Banyak manfaat yang didapat dari layanan online seperti pemangkasan biaya dan waktu serta meminimalisir terjadinya kemungkinan praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *e-government*, pemerintah dapat memperbaiki kualitas layanan terhadap masyarakat atau stakeholder. Pemerintah juga dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, serta meningkatkan efisiensi. Polres Sidoarjo mengembangkan inovasi berupa layanan pengurusan SKCK secara online sejalan dengan meningkatnya permohonan masyarakat.

Tabel 1
Pemohon SKCK di Polresta Sidoarjo dan Polsek Jajaran Tahun 2012 – 2019

Tahun	Jumlah Pemohon
2012	73.331
2013	103.020
2014	101.526
2015	103.402
2016	122.162
2017	130.558
2018	131.133
2019	140.567

Sumber: Polresta Sidoarjo data diolah 2020

Layanan ini untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan publik. Pada 1 september 2016, Inovasi ini diluncurkan dan diresmikan Menteri Menpan-RB Dr. Asman Abnur, SE, M.Si dan Kapolri Jenderal Polisi Prof. Dr. H. Muhammad Tito Karnavian, M.A., Ph.D di Mapolres Sidoarjo. Sistem pembuatan SKCK online berbasis web dan mobile dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Disamping itu Polres Sidoarjo juga melaksanakan layanan langsung dengan Pelayanan SKCK Keliling, berikut jadwalnya.

Tabel 2
Pelayanan SKCK Keliling Polres Sidoarjo

Hari	Lokasi
Senin	Depan Mall Ramayanan Krian
Selasa	Pos Polisi Bakalan Kec. Balongbendo
Rabu	Perempatan Dungus, Kec. Sukodono
Kamis	Pasar Baru Porong
Jumat	Depan Samsat Sidoarjo Kota
Sabtu	Parkir Timur Gor Delta Sidoarjo
Minggu	Pelayanan Terpadu Car Free Day Alun-Alun
Jam Pelayanan 08.00 S/D 12.00 WIB	

Sumber: website SKCK online Polresta Sidoarjo

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini ingin mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online dengan Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokus penelitian pada kantor pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo. Fokus penelitian pada mendiskripsikan kualitas pelayanan SKCK online dengan pendekatan teori kualitas pelayanan yang digunakan dari Parasuraman, Zeithml, Berry. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Penentuan informan ditentukan dengan purposive sampling lalu dilanjutkan dengan teknik snowball pada Petugas SKCK online, Pemohon SKCK secara online. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi data. Analisis data menggunakan analisis kualitatif merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik Layanan SKCK Online Polres Sidoarjo

Menurut Kotler pelayanan adalah segala kegiatan yang menyuguhkan kepuasan dan keuntungan baik secara fisik ataupun non fisik (Sinambela, dkk, 2011:4-5) Kemudian menurut Sampara Lukman pelayanan ialah suatu interaksi kegiatan yang dilakukan lebih dari satu orang untuk menghasilkan kepuasan secara fisik (Sinambela, dkk, 2011:5. Berdasarkan definisi diatas, pelayanan public merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan beberapa orang atau kelompok, demi memenuhi kebutuhan baik fisik maupun non fisik. Kebutuhan dapat berupa barang maupun jasa yang nantinya dapat disuguhkan ke publik atau masyarakat.

Upaya meningkatkan pelayanan publik dibutuhkan inovasi. Menurut Damanpour yang dalam Suwarno (2008:9) menyebutkan bahwa “Inovasi didefinisikan sebagai suatu ide/gagasan baru dalam suatu organisasi. Ide atau gagasan baru tersebut dapat berupa penawaran produk baru, jasa, atau rencana baru bagi organisasi tersebut.” Kemudian menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9) menerangkan bahwa “Seseorang atau kelompok yang mengadopsi suatu hal baru baik itu berupa gagasan, ide, obyek, praktek

maupun benda yang dapat diterima dan disadari.”. dapat ditarik definisi inovasi ialah suatu pembaruan atau perubahan dengan maksud memperbaiki, baik yang sudah ada maupun yang belum pada sebelumnya. Inovasi dapat berupa gagasan ide, metode, alat, dan lain sebagainya yang dianggap belum ada pada sebelumnya.

Merujuk pada tipologinya inovasi pelayanan sektor publik di atas, maka inovasi pelayanan SKCK online termasuk dalam tipologi inovasi produk/jasa pelayanan karena terdapat perbedaan dari pelayanan SKCK metode sebelumnya. Pada metode manual, pembuatan SKCK prosedur persyaratan dinilai terlalu berbelit (melalui RT, RW, Kelurahan, dan lain-lain) yang memakan waktu terlalu lama sehingga dianggap tidak efektif dan efisien. Sedangkan pada inovasi pelayanan SKCK keliling ini lebih mudah. Pemohon dapat mengakses secara online di web (<http://sidoarjo.skck.online/>) melalui Smartphone, PC, Laptop yang tentunya bisa memangkas birokrasi berbelit. Untuk menjangkau daerah plosok juga sudah disiapkan kendaraan mobile yang disebar di beberapa titik yang telah ditentukan sesuai jadwal pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik SKCK Online Polres Sidoarjo

Teori untuk melihat penyelenggaraan pelayanan publik pada penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, dkk yang memiliki lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan SKCK keliling. Kelima dimensi tersebut yakni: 1. *tangibles* (bukti fisik) 2. *reliability* (kehandalan) 3. *responsiveness* (daya tanggap) 4. *assurance* (jaminan) 5. *emphaty* (empati). Alasan digunakannya dimensi tersebut karena dimensi itu telah umum dan banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan sektor public. Dimensi itu juga mengalami penyederhanaan dari sepuluh dimensi sebelumnya yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompeten), *emphaty* (sopan), *credibility* (jujur), *assurance* (keamanan), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan). Maka dianggap lebih mudah dan sederhana yang digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan.

Tangibles

Dimensi *tangibles* ialah dimensi yang berhubungan dengan bukti fisik secara nyata yang dapat dijamah saat proses pelayanan. Menurut Fitzsimmons menyatakan

bahwa dimensi tangible meliputi penampilan pegawai, dan fasilitas fisik (seperti peralatan atau perlengkapan) yang menunjang pelayanan (Sedarmayanti, 2009:253). Berry dan parasuraman berpendapat dimensi ini menyangkut fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi (Nasution. 2015:5). Dari pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa tangible merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara nyata. Nyata dalam arti dapat dilihat dan dirasakan. Pada dimensi ini dapat dilihat dari indikator seperti tersedianya sarana dan prasarana, estetika penampilan aparatur pelayanan, kedisiplinan aparatur, dan lain-lain. Disamping sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam dimensi tangible menjadi unsur yang sangat penting.

Fungsi sarana dan prasarana dalam pelayanan yakni sebagai berikut (Moenir, 2006:119).

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga lebih efisien dari segi waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas, dapat berupa barang ataupun pelayanan jasa;
- c. Kualitas suatu produk bermutu dan terjamin;
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Menanamkan rasa nyaman terhadap orang-orang yang berkepentingan;
- f. Menanamkan prasaan puas bagi konsumen yang berkepentingan sehingga dapat meminimalisir rasa emosional.

Sarana dan prasarana dalam pelayanan juga terbagi menjadi dua yakni sarana kerja dan fasilitas. Jika ditinjau dari segi kegunaannya, sarana kerja terbagi menjadi tiga golongan (Moenir, 2006:120)

- a. Peralatan kerja, untuk memproses suatu barang yang menghasilkan fungsi dan kegunaan lainnya maka dibutuhkan semua benda yang berfungsi sebagai alat produksi.
- b. Perlengkapan kerja, ialah sesuatu yang dapat mempercepat proses, membangkitkan, dan menambah kenyamanan dalam bekerja. Perlengkapan kerja berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung.
- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, merupakan semua jenis benda yang dapat memperlancaran gerak dalam bekerja.

Selain sarana dan prasarana pada dimensi tangible, penampilan juga menjadi indikator tangible dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut Muhtosin Arief, standar

dalam dimensi personal layanan yang berkualitas salah satunya adalah penampilan, karena pandangan reaksi pertama pelanggan tentang positif atau negatifnya interaksi dengan pelanggan dipengaruhi oleh apa yang dilihatnya. Selanjutnya kedisiplinan juga menjadi bagian penting indikator dalam dimensi tangible. Untuk meningkatkan kedisiplinan, terdapat pendekatan- pendekatan yang dilakukan yakni (Marihot,2002:300-302).

- a. Disiplin Preventif, untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran maka upaya yang dilakukan ialah mendorong pegawai agar mentaati standard peraturan (pencegahan tanpa paksaan).
- b. Disiplin Korektif, yakni tindakan yang dilakukan sebagai upaya pencegahan agar tidak terulang kembali pelanggaran yang sebelumnya terjadi. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki perilaku yang melanggar aturan, mencegah aparat lain untuk tidak melakukan hal serupa, serta mempertahankan standar kelompok secara konsisten dan efektif.
- c. Disiplin progresif, yakni tindakan disipliner agak tidak terjadi kesalahan yang sama. Tindakan tersebut dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, skorsing satu minggu, skorsing satu bulan, hingga pemecatan pegawai. Maka untuk melihat sarana dan prasarana di instansi terkait serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, digunakan dimensi tangible pada penelitian.

Reliability

Dimensi reliability adalah kemampuan penyelenggara layanan menepati janji atas pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan standar pelayanan ataupun peraturan yang berlaku. Menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah mengungkapkan bahwa kehandalan adalah kemampuan memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Hardiansyah, 2011). Hardiansyah juga mengemukakan indikator dalam dimensi kehandalan, antara lain adalah:

- a. Adanya standar yang jelas
- b. Kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Standar pelayanan publik wajib diterapkan oleh instansi sebagai salah satu penyedia layanan. Hal ini bertujuan agar kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan

terjamin. Bagi institusi penyedia layanan, standar pelayanan publik berfungsi sebagai arahan dalam bertindak segala hal. Pada suatu kegiatan pelayanan publik, sumber daya manusia merupakan pemegang kendali, maka untuk menilai kualitas pelayanan publik, dibutuhkan keahlian serta kemampuan pegawai.

Responsiveness

Levinne (1990) dalam Hardiansyah menyatakan bahwa (Hardiyansyah, 2011). “Responsiveness menjadi tolak ukur penyedia layanan sebagai bentuk dari daya tanggap yang meliputi aspirasi, keinginan, harapan serta tuntutan permintaan dari pelanggan.” Fitzsimmons juga mengutarakan bahwa responsiveness ialah keinginan atau kesadaran aparatur pelayanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat (Sedarmayanti, 2009). Dapat disimpulkan dari pendapat para ahli bahwa dimensi responsiveness merupakan ketanggapan aparatur dalam memberi bantuan kepada pelanggan. Hardiyansyah mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai dimensi responsiveness, yakni (Hardiyansyah, 2011).

- a. Merespon pelanggan pelayanan yang diinginkan
- b. Secepat mungkin menjalankan layanan
- c. Kecermatan saat melaksanakan pelayanan
- d. Ketepatan waktu saat proses pelayanan
- e. Merespon keluhan konsumen

Selanjutnya kemampuan petugas dalam menjelaskan jawaban atas pertanyaan serta keluhan pengguna juga termasuk dalam indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi responsiveness. Guna menyampaikan kritik, pendapat, dan keluhan pelanggan maka harus memiliki orientasi pada pelanggan dengan didukung kesempatan dan akses yang mudah. Sebisa mungkin dalam suatu pelayanan publik menghindari terjadinya keluhan. Apabila keluhan tetap terjadi, langkah yang harus dilakukan ialah merancang suatu mekanisme yang dapat menangani secara efektif sehingga permasalahan bisa menghasilkan solusi baik.

Assurance

Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang mengukur kemampuan penyedia layanan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat dipercaya serta memberi rasa

nyaman pelanggan. Menurut Barry dan Parasuraman, dimensi assurance mencakup kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko atau keraguan – keraguan yang lain (Nasution, 2015). Menurut Hardiyansyah untuk menilai dimensi ini terdapat beberapa indikator (Hardiyansyah, 2011) yakni:

- a. Adanya jaminan waktu setiap pelayanan
- b. Adanya jaminan biaya setiap pelayanan
- c. Adanya jaminan pelayanan yang pasti

Selain itu, dalam dimensi assurance terdapat indikator lain yakni aparatur penyedia layanan dapat dipercayai. Kepercayaan pelanggan terhadap aparatur penyedia layanan sangat diperlukan untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas.

Emphaty

Menurut pendapat Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011) dimensi emphaty mencakup pemahaman setiap kebutuhan pelanggan dengan pendekatan hubungan komunikasi yang baik serta sikap perhatian pribadi yang baik.

Kemudian Zeithaml, Barry dan Parasuraman (dalam Hardiyansyah, 2011) menjabarkan beberapa indikator dalam dimensi emphaty yakni:

- a. Mengutamakan kepentingan pelanggan
- b. Sikap yang ramah dalam melayani
- c. Sikap yang santun dalam melayani
- d. Tidak membeda – bedakan atau diskriminatif dalam melayani
- e. Menghargai semua pelanggan

Pada pelayanan kepada pelanggan, sikap empati sangatlah penting serta menjadi tanggung jawab penyedia layanan, karna hal itu menyangkut kualitas pelayanan yang baik. Oleh karenanya, aparatur penyedia layanan dituntut mampu menciptakan pendekatan positif kepada pelanggan agar pelayanan berjalan sesuai harapan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Groross yang mengungkapkan tiga kriteria pokok dalam kualitas pelayanan yakni: *outcome-related*, *procces-related*, dan *image-related*. Ketiga dimensi tersebut kemudian dikembangkan menjadi enam dimensi (Tjiptno, 1996:72) yakni:

- a. Profesionalisme dan Keahlian, yakni mengenai profesi dan keahlian ini termasuk dalam *outcome- related criteria*, yang mana konsumen sadari bahwa penyedia

- jasa, pegawai, operasional sistem, sumber daya fisik, kepemilikan pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah secara profesional.
- b. Sikap dan Perilaku, kriteria sikap dan perilaku merupakan proses-related criteria, yakni pelanggan merasa bahwa petugas memberi perhatian penuh kepada konsumen serta berusaha membantu untuk memecahkan permasalahan secara spontanitas dan ikhlas.
 - c. Mudah dicapai dan fleksibel, kriteria ini termasuk dalam proses-related criteria, dimana pelanggan merasa bahwa perancangan dan pengoperasian penyedia jasa, lokasi, jam kerja, serta petugas dibuat sedemikian rupa hingga konsumen dapat mengakses dengan mudah dan dapat memenuhi permintaan pelanggan.
 - d. Reliabel dan sifat dapat dipercaya, kriteria ini masuk dalam proses-related criteria, bahwa apapun yang terjadi pelanggan bisa mempercayakan segalanya kepada penyedia jasa sekaligus petugas serta sistem yang beroperasi.
 - e. Penemuan atau Pemulihan kembali, termasuk dalam kategori image-related criteria, konsumen sadar bila mana terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil langkah dan mengendalikan situasi serta mencari pemecahan masalah yang tepat.
 - f. Reputasi dan Kredibilitas, kriteria ini termasuk dalam image-related criteria, pelanggan meyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai tambah atau imbalan yang sesuai dengan imbalannya.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan alasan teori tersebut telah memenuhi aspek tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan SKCK online di Polres Sidoarjo. Sehingga diharapkan akan memecahkan dan menjawab rumusan masalah pada penelitian.

Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan dilakukan difokuskan pada tujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online dengan Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. Menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan yang digunakan dari Parasuraman, Zeithaml, Berry dipaparkan sebagai berikut.

Tangible

Tangible berkaitan dengan peralatan, personil, komunikasi maupun bukti fisik lainnya berupa fasilitas seperti gedung pelayanan, penampilan aparatur pelayanan, serta peralatan dan perlengkapan lainnya yang menunjang kegiatan penyelenggaraan pelayanan (Sedarmayanti, 2009). Fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan SKCK online di Polres Sidoarjo dirasa sudah lengkap dan baik untuk menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK online terhadap pemohon yang ingin mengurus SKCK. Mulai dari hiburan (seperti TV), kenyamanan ruang (seperti AC, box charger), peralatan kerja (seperti komputer, scan sidik jari, hingga pembayaran lewat ATM sudah disediakan). Terlebih di masa kondisi pandemic covid-19 seperti ini, para petugas sudah dipersiapkan untuk mematuhi protocol kesehatan yang diwajibkan pemerintah.

Kantor Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo juga sudah mempersiapkan jalur-jalur social distancing dan handsanitizer untuk para pengunjung yang datang ke lokasi tersebut. Kemudian masyarakat/pemohon yang sedang mengurus SKCK juga merasa bahwa fasilitas fisik yang ada di kantor Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo sudah baik dan layak. Mereka merasa bahwa apa yang diberikan oleh Kantor SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Sidoarjo sudah memenuhi standar pelayanan publik. Selanjutnya sebagai peningkatan kualitas pelayanan seperti yang diucapkan Mas Mario (salah satu pemohon SKCK online di Polres Sidoarjo) berpendapat bahwa, tempat sudah bersih dan nyaman, penataan loket juga rapi. Hanya saja, ia merekomendasikan agar tempat pelayanan sedikit diperluas untuk mengantisipasi bertumpuknya pengunjung setelah pandemic covid-19 berakhir.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada aparatur SKCK online dan Pemohon SKCK online sepakat dengan jawaban yang sama mengenai ketersediaan personil yang ada di Kantor SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Sidoarjo dirasa sudah cukup dan memenuhi standar. Untuk alur mekanisme pembuatan SKCK online yang ditempel di dinding juga sudah jelas serta mudah dipahami. Hal tersebut membuat pemohon yang ingin mengurus SKCK online menjadi lebih mudah dengan adanya papan informasi yang banyak tersedia di lokasi tersebut.

Reliability

Reliability adalah kemampuan Polres Sidoarjo sebagai unit penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, agar pelanggan merasa puas dan terpenuhi kebutuhan (Sedarmayanti, 2009). pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan SKCK online terhadap pemohon SKCK online sudah sesuai dengan acuan/ketentuan yang ditetapkan Polres Sidoarjo sendiri. Dalam proses pengurusan perpanjangan SKCK, petugas dapat menyelesaikan kurang lebih hanya 5 menit sudah bisa cetak, kemudian untuk pengurusan SKCK baru sedikit agak lama yakni 10 menit karena ada perumusan sidik jari. Dan menurut pemohon dapat diketahui bahwa secara garis besar, petugas pelayanan SKCK online di Polres Sidoarjo mampu secara tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan pengurusan SKCK. Maka dalam hal ini petugas menunjukkan bahwa mereka sanggup menepati janji mereka, seperti yang dikatakan pemohon saat mengurus SKCK online di Polres Sidoarjo. Pemohon merasa bahwa petugas yang bekerja sudah sesuai SOP dan menepati janji mereka dalam melakukan pengurusan SKCK dengan benar, pemohon juga sudah merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh Polres Sidoarjo

Responsiveness

Responsiveness merujuk pada Kemauan atau kesigapan aparaturnya pelayanan dalam memberikan jasa menjadi tolak ukur pada dimensi *responsiveness*. Pelayanan SKCK online di Polres Sidoarjo dituntut untuk siap dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar pelayanan publik karena hal tersebut menjadi pedoman dalam melayani.

Kondisi bahwa masalah kesiapan dan kemauan petugas yang ada di Kantor Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo sudah bagus dikarenakan aparaturnya di Polres Sidoarjo selalu mengikuti kegiatan pelatihan rutin yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Dimana pelatihan tersebut menjadi bekal bagi setiap individu sebelum diterjunkan ke masyarakat umum. Bagi pemohon yang sedang mengurus SKCK di Polres Sidoarjo merasa petugas sangat baik dalam melayani dan membantu apa yang dibutuhkan konsumen. Mereka juga merasa bahwa petugas mengarahkan alur mekanisme pembuatan SKCK online bagi orang yang masih awam dan belum paham.

Kemudian dari hasil wawancara yang dilakukan saat penelitian di lapangan, petugas selalu menanggapi dan menampung setiap keluhan pelanggan dengan baik. Petugas

memberi pemahaman yang jelas tentang alur pendaftaran hingga proses cetak SKCK, sehingga pelanggan merasa mengerti dan puas. Petugas juga sudah menyediakan mekanisme pelaporan pengaduan Polres Sidoarjo secara jelas yang bisa diakses via website, email, whatsApp, maupun call center. Dengan demikian pelanggan dapat melaporkan dan memberi kritik saran setiap keluhan yang dialami, untuk bahan perbaikan kinerja kedepannya.

Assurance

Assurance merupakan jaminan bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Jaminan yang dimaksud dalam hal ini dapat bersifat fisik, finansial, ataupun jaminan yang bersifat menjaga kerahasiaan pengguna layanan. Pada pelayanan SKCK online dibutuhkan jaminan kepastian biaya penerbitan SKCK sebagai persiapan dan acuan pemohon agar tidak terjadi pungutan liar di luar ketentuan. Selain itu keakuratan data pribadi yang diberikan sangat diperlukan pemohon agar bisa dipertanggung jawabkan. Maka jaminan dalam bentuk finansial dan fisik (yang menyangkut keakuratan data SKCK) wajib diberikan oleh Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo agar pelanggan merasa aman, nyaman, dan mendapat perlindungan saat mengurus SKCK online.

Kondisi setelah penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara terhadap petugas SKCK online Polres Sidoarjo mengenai jaminan finansial dan keakuratan data yang dihasilkan. Pelayanan SKCK online selalu memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan SKCK online sesuai PP No 60 Tahun 2016 Tentang PNBK di Lingkungan POLRI. Dimana biaya dalam penerbitan SKCK online sebesar Rp.30.000. Kepastian biaya berdasarkan undang-undang tersebut dapat menjadi gambaran bagi pemohon yang ingin mengurus SKCK dan menjadi pedoman agar tidak terjadinya pungutan diluar biaya yang ditetapkan. Dan respon dari pemohon sendiri menyatakan benar bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan SKCK sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pembayaran juga dilakukan secara non tunai melewati bank tujuan yang ditetapkan, sehingga meminimalisir terjadinya pungli oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Kemudian setelah melakukan penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa keakuratan data yang dibutuhkan sudah sangat terjamin. Hal tersebut terjadi karena SKCK online telah terintegrasi dengan Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri, sehingga

biodata dan catatan criminal pemohon sudah pasti akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pemohon merasa bahwa data data yang dicetak sudah akurat dan sesuai kebutuhan yang diharapkan. Yang mana nantinya data tersebut sangat dipertanggung jawabkan di instansi yang sedang dituju oleh masing-masing pemohon.

Empathy

Empathy dari Perilaku petugas yang baik menjadi tolak ukur dalam dimensi empati ini. Perilaku atau sikap yang dimaksud seperti kesopanan, santun, ramah, saling menghormati kepada setiap konsumen. Sikap yang demikian sangat diperlukan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, hal tersebut bertujuan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Karena pelayanan yang berkualitas harus mengutamakan kepuasan pelanggan, seperti halnya pelayanan yang diberikan oleh Polres Sidoarjo dalam pengurusan SKCK online.

Setelah melakukan penelitian di Kantor Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo, diketahui kondisi bahwa sikap yang diberikan petugas dalam menyambut pemohon sudah sopan dan ramah. Petugas memberikan pelayanan seperti yang sudah diajarkan saat mengikuti kegiatan pelatihan rutin dari POLDA maupun POLRI. Mereka tahu bagaimana sikap yang harus diberikan kepada para pemohon dengan baik dan benar. Berikut pernyataan yang diutarakan pemohon yang sedang mengurus SKCK online di Polres Sidoarjo mengenai sikap empati para petugas: Dari hasil wawancara, pemohon merasa bahwa petugas di Kantor Pelayanan SKCK online Polres Sidoarjo selalu ramah, senyum, sopan, dan baik terhadap pemohon dan pengunjung yang datang. Mereka merasa bahwa suatu pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari penampilan pegawai saja, tapi antara petugas dan masyarakat harus saling menghargai.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian adalah inovasi layanan SKCK online di Polres Sidoarjo dilihat dari kualitas pelayanan berjalan dengan baik. Diidentifikasi dari aspek tangible - peralatan, personil, komunikasi maupun bukti fisik cukup lengkap dan baik untuk menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK online; reliability-petugas dapat menyelesaikan kurang lebih hanya 5 menit sudah bisa cetak; Responsiveness - petugas

sigap dalam memberikan jasa menjadi tolak ukur pada dimensi responsiveness; assurance-ada kepastian jaminan bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Jaminan yang dimaksud dalam hal ini dapat bersifat fisik, finansial, ataupun jaminan yang bersifat menjaga kerahasiaan pengguna layanan; empathy- Perilaku petugas yang baik menjadi tolak ukur dalam dimensi empati ini. Perilaku atau sikap yang dimaksud seperti kesopanan, santun, ramah, saling menghormati kepada setiap masyarakat pemohon SKCK.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konse Dimensi, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harian bhirawa . (2020). *2019, Pengaduan Pelayanan Publik Masih Tinggi*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--2019-pengaduan-pelayanan-publik-masih-tinggi> (diakses pada 30 juni 2020)
- Kemempn Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 119
- Marihot Tua effendi Hariandja. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo. Hlm 300-302
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hlm 220
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Nasution. (2015). *Manajemen Multi Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor. Ghalia Indonesia. Hlm 5
- Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 pasal 3 huruf (f) Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Sinambela, Lijan, Polak, (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN.

Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publk, Reformasi Birokrasi dan
Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal 21

Tjiptno, Fandy. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi. Hlm 72