

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMBUATAN SKCK  
(SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN)  
ONLINE PADA POLRES BANTUL**

**Tesis**



**Diajukan oleh  
GIMANTO  
181104043**

**MAGISTER MANAJEMEN  
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA  
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMBUATAN SKCK  
(SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN)  
ONLINE PADA POLRES BANTUL**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2  
Program Studi Magister Manajemen



**Disusun oleh  
GIMANTO  
181104043**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
STIE WIDYA WIWAHA  
YOGYAKARTA  
2020**

**TESIS**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMBUATAN SKCK  
(SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN)  
ONLINE PADA POLRES BANTUL**

Diajukan Oleh

**Gimanto  
181104043**

Tesis ini telah disetujui

pada tanggal : .....

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Uswatun Chasanah, M.Si**

**Drs. Muhammad Mathori**

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh Gelar Magister

Yogyakarta, September 2020

Mengetahui,  
Program Magister Manajemen  
STIE Widya Wiwaha Yogyakarta  
Direktur

**Dr. Ir. Meidi Syaflan, M.P**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2020

**Gimanto**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan tesis Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Meidi Syaflan, M.P selaku Direktur Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha.
2. Pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dosen Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Istri dan anak-anak tercinta yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
7. Teman-teman seprofesi di Min Ops Satlantas Polres Bantul yang selalu memberikan dorongan dan semangat.
8. Seluruh informan yang berkenan telah memberikan informasi kepada peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Atas segala bantuan dan dukungan semua pihak saya mengucapkan terima kasih dan saran serta kritik yang membangun terhadap kesempurnaan penulisan ini sangat saya harapkan.

Yogyakarta, September 2020

**Gimanto**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Pertanyaan Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Kepuasan.....	7
2. Meningkatkan Pelayanan Publik .....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Definisi Konseptual .....	16
C. Definisi Oprasional.....	17
D. Metode Pengumpulan Data .....	18
E. Populasi dan Sampel .....	19
F. Teknik Analisa Data.....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil Penelitian.....	22
B. Pembahasan .....	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui faktor pendukung dan penghambat peningkatan kepuasan pemohon dalam pelayanan SKCK Online di Polres Bantul. 2) mengetahui upaya peningkatan kepuasan pemohon SKCK online Polres Bantul. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan Personil Petugas Kepolisian terhadap Pemohon SKCK di Polres Bantul belum optimal adalah dari sisi Pemohon SKCK; 1) Personil Petugas Kepolisian kurang membuat hubungan kerjasama antara Pemohon SKCK dengan pihak lain. 2) Personil Petugas Kepolisian kurang memberikan bimbingan dan penerapannya. 3) Kemampuan Personil Petugas Kepolisian dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas jasa belum optimal. 4) Kelengkapan dan kesiapan Personil Petugas Kepolisian masih sangat kurang. Dari sisi Personil Petugas Kepolisian ; 1) Kendala Kebijakan. 2) Kendala Pelaksanaan. Pelayanan Personil Petugas Kepolisian terhadap Pemohon SKCK di Polres Bantul saat ini adalah Pemohon SKCK merasa cukup puas atas Personil Petugas Kepolisian. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Personil Petugas Kepolisian di Polres Bantul adalah melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemandirian agar mereka mau dan mampu, sanggup dan berswadaya memperbaiki/meningkatkan daya saing usahanya, kesejahteraan sendiri serta masyarakatnya.

Kata Kunci: kepuasan, SKCK, online

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang reponsif dan lain-lain yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah.

Hasil survei dari Transparency International Indonesia (TII) tahun 2017 menunjukkan bahwa banyaknya penilaian buruk dari anak muda terhadap

lembaga kepolisian yakni sebesar 60 % . Hal ini didukung pula dengan pendapat Kapolri Tito Karnavian bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Polri saat ini mengalami penurunan karena kinerja Polisi yang belum maksimal.

Merujuk pada permasalahan tersebut, Polres Bantul berusaha menerapkan konsep pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat dan mengatasi masalah yang selama ini ada di Polres Bantul. Lembaga Kepolisian memiliki kewajiban salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang bersifat administratif yang sudah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja kepolisian adalah penerbitan administrasi seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian disini memberikan trobosan baru dengan meluncurkan sebuah inovasi. Salah satunya yaitu inovasi di Kantor Satuan Intelejen dan keamanan Polrest Bantul yaitu program pembuatan SKCK Online yang pertama kali ada Indonesia dan akan diterapkan di tingkat Nasional. Inovasi SKCK Online ini awal mulanya di usulkan oleh Kapolres Bantul. Program ini berbasis IT sehingga mempermudah masyarakat dalam pembuatan SKCK Online dapat mengakses dan mendaftar secara online tanpa meminta surat pengantar atau keterangan dari RT, RW, Kelurahan/desa setempat, jika sebelumnya pemrosesannya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu berhari-hari sehingga akan memakan banyak waktu.

Dengan adanya program SKCK Online ini mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan SKCK Online dengan menggunakan Aplikasi atau mengases website Polrest Bantul. Keberadaan Pelayanan SKCK Online Polrest Bantul merupakan inovasi yang berasal dari internal dan didukung oleh Kapolri untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan SKCK. Dimana tujuan dari inovasi ini adalah untuk mempersingkat waktu dan antrian dalam pembuatan SKCK yang diluncurkan pertama kali. Dengan melihat prosedur dan persyaratan yang mudah sehingga program SKCK Online yang diterapkan di Polres Bantul ini memiliki beberapa prestasi diantaranya, mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi atas partisipasi sebagai inovator dalam Forum Nasional Replikasi inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2019.

**Tabel 1.1 Data Perbandingan Pemohon SKCK di Polres Bantul Periode Januari s/d April 2020 yang Menggunakan Manual maupun Aplikasi SKCK Online**

NO	BULAN	JML PEMOHON		SELISIH	%	KET
		MANUAL	ONLINE			
1	Januari	1.680	937	743	44.2 %	
2	Februari	1.206	920	286	23.7 %	
3	Maret	1.370	815	555	40.5 %	
4	April	439	316	123	28 %	
JUMLAH		4.695	2.988	1.707	36.3 %	

Sumber: Polres Bantul, 2020

Akan tetapi dari keberhasilan para stakholder terkait program pembuatan SKCK Online ini tergolong baru sehingga program ini masih belum bisa berjalan secara optimal, karena masih terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya. Dimana masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang

perubahan proses pembuatan SKCK yang bisa diakses online yang tertera pada website polres dimana masyarakat masih bingung terkait perubahan sesuai pengaduan masyarakat yang tertera di website pengaduan Polres Bantul yang masuk pada tanggal 22 Maret 2018 menanyakan tentang prasyarat dalam pembuatan SKCK beserta keberlanjutan proses data atau tempat mencetak SKCK. Ketidakjelasan tempat setelah proses input data untuk mencetak kode registrasi, yang membuat masyarakat bingung, dan masih ada masyarakat yang belum paham mengenai SKCK Online.

Dalam prosedurnya masyarakat hanya melakukan pendaftaran permohonan dengan menggunakan PC atau laptop, ataupun hp melalui website <https://skck.polri.go.id/> atau mendownload aplikasi SKCK Online di Play store kemudian mengisi daftar isian (entry data identitas diri) setelah melakukan registrasi pemohon akan mendapatkan kode booking (kode pendaftaran) setelah memperoleh kode pendaftaran selanjutnya pemohon mendatangi Polres Bantul dengan membawa kode pendaftaran yang di peroleh.

Namun hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan dilapangan masyarakat masih saja melakukan pendataan manual padahal telah melakukan pendaftaran online. Masyarakat masih ada yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara Online. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan sebagai cermin dari kinerja dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan. Bertitik tolak dari fakta kenyataan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Polres Bantul tentang tingkat kepuasan pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah pelayanan yang diberikan Polres Bantul terhadap masyarakat belum sesuai dengan keinginan masyarakat, seharusnya Polres Bantul merupakan suatu instansi pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan adanya kekurangan didalam memberikan pelayanan, maka Polres Bantul harus bisa meningkatkan pelayanan agar terciptanya kepuasan bagi masyarakat.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

1. Apa faktor penghambat peningkatan kepuasan pemohon dalam pelayanan SKCK Online di Polres Bantul?
2. Bagaimana upaya peningkatan kepuasan pemohon SKCK online Polres Bantul?

## **D. Tujuan Penelitian**

Dalam setiap melakukan pembahasan maupun penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai bagi sipeneliti maupun penulis serta pihak-pihak yang terkait. Dalam penelitian ini penulis mempunyai beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor penghambat peningkatan kepuasan pemohon dalam pelayanan SKCK Online di Polres Bantul.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan kepuasan pemohon SKCK online Polres Bantul.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Polres Bantul

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Polres Bantul dalam peningkatan kepuasan pemohon dalam pelayanan SKCK.

2. Bagi masyarakat

Dapat sebagai gambaran pelayanan yang sudah diberikan dari Polres Bantul kepada masyarakat.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Kepuasan**

###### **a. Pengertian Tingkat Kepuasan**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Gambaran dari tingkat kepuasan pasien sendiri sangatlah mempengaruhi hasil kinerja yang didapatkan setelah produk yang dibuat mampu memberikan hasil yang maksimal. Menurut Tjiptono (2001) adanya kepuasan pelanggan akan dapat menciptakan hubungan harmonis antara produsen dan konsumen. Menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan

kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005) Kelima dimensi itu mencakup:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*)
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 3) Empati (*Emphaty*)
- 4) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 5) Asuransi (*Ansurance*)

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived*

*service. Expected service dan perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

(1) *tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *competence. Possession of required skill and knowledge to perform service*; (5) *courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider*; (7) *feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt*; (8) *access. Approachable and easy of contact*; (9) *communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand*; and (10) *understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.*

Pengertian diatas mengandung arti bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (terlihat/ terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *communication* (komunikasi),

kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. Al (dalam Hardiyansyah, 2011) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi servqual (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

*(1) tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials; (2) reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

#### b. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2007) dalam Tjiptono (2003) ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

##### 1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (customer centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi – informasi ini dapat memberikan ide – ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah – masalah yang timbul.

## 2) Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk – produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara pengamanan setiap keluhan.

## 3) Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

## 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

## 2. Meningkatkan Pelayanan Publik

### a. Pengertian Meningkatkan

Pengertian dari meningkatkan “Menaikkan (derajat, taraf); mempertinggi; memperhebat” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1988). Dengan demikian menunjukkan adanya upaya untuk memperbaiki berbagai kekurangan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga adanya keinginan untuk mengembangkan diri.

### b. Pelayanan Publik

“Pelayanan adalah “cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dijalani adalah individu pribadi-pribadi dan organisasi” (Shadily dan Echos, 1995).

Sedangkan pengertian publik menurut Shadily dan Echos adalah “publik dapat diartikan sebagai rakyat atau masyarakat” (Shadily dan Echos, 1995).

“Selanjutnya pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan (Estiningsih, dalam Tjandra, 2005)”.

Dari pengetahuan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah maupun swasta sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau masyarakat pengguna jasa.

Tujuan pelayanan publik dalam merumuskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat / pelanggan pada umumnya dan untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan disini adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Sedangkan hakekat pelayanan publik adalah pemberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (MENPAN No. 63 Th 2003).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi

a. Prosedur

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Usulan pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan (Ratminto dan Winarsih, 2006).

Dengan adanya standar pelayanan ini, maka dapat diharapkan penerima pelayanan mendapatkan haknya disamping menjalankan kewajibannya, demikian juga pemberi pelayanan juga dalam menjalankan kewajibannya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Transparansi

Artinya pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Artinya pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan

c. Kondisional

Artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Artinya mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggara dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban

Artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Tjandra dkk, 2005).

Dengan menerapkan asas-asas tersebut dalam pemberian pelayanan publik maka pelayanan publik yang diharapkan selama ini bisa terwujud sesuai dengan cita-cita otonomi daerah yaitu menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Karena pemerintah baik adalah pemerintah yang mampu menyelenggarakan pelayanan optimal kepada masyarakat.

**c. Meningkatkan Pelayanan Publik**

Meningkatkan pelayanan publik adalah usaha ataupun upaya yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk melakukan sesuatu hal atau kegiatan supaya lebih baik dari sebelumnya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang pengertiannya menurut Moh. Nazri adalah Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Secara harfiah metode deskriptif merupakan metode penelitian untuk gambaran mengenai suatu situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi atas dasar belaka.

Melalui metode ini penulis ingin menggambarkan mengenai upaya Polres Bantul dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu: “penelitian dengan sebatas mengumpulkan data yang merupakan transformasi dari deskripsi hasil pengamatan, wawancara dan bahan tulisan”. Sehingga dengan demikian dalam penelitian ini penulis hanya menggambarkan mengenai upaya Polres Bantul dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penelusuran data berdasarkan wawancara, pengamatan langsung dan bahan tulisan yang ada.

#### **B. Definisi Konseptual**

Konsep penelitian merupakan unsur pokok didalam suatu penelitian dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak mengenai fenomena yang ada.

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam sebuah penelitian, maka perlu adanya batasan-batasan yang akan dikemukakan dalam penelitian. Adapun definisi konseptual yang digunakan adalah :

1. Upaya Polres Bantul adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi fungsional untuk meningkatkan pelayanan. dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya didukung oleh suatu keahlian yang dimiliki seseorang pegawai yang dapat dilihat dari tingkat pengetahuan yang luas dalam melaksanakan tugas.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah maupun swasta sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau masyarakat pengguna jasa.

### **C. Definisi Oprasional**

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 th 2003 jenis-jenis atau bidang pelayanan meliputi : Bidang pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak publik misalnya status kewarganegaraan, KTP, SIM, AKTE, dal lain-lain.

1. Bidang pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain sebagainya.
2. Bidang pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos, dan lain sebagainya.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penyusun gunakan sebagai berikut:

##### 1. Metode Observasi

Metode observasi dibagi menjadi 2, yaitu :

a. Metode Observasi Langsung adalah, cara pengambilan data dengan menggunakan alat indera (terutama mata) dan tanpa ada pertolongan alat lainnya. Adapun ciri-cirinya sebagai berikut :

- 1) Pengamatan digunakan untuk peneliti dan direncanakan secara sistematis.
- 2) Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan.
- 3) Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang menarik perhatian.
- 4) Pengamatan dapat dicek dan dikontrol atas validitas dan reliabilitasnya (Mudzakir, 1998).

b. Metode observasi tidak langsung adalah, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan alat, misalnya alat rekam. Penelitian tidak langsung dengan menggunakan panca indera melainkan menggunakan peralatan untuk merekam obyek yang diamati, kemudian peneliti mengamati hasil kerja alat tersebut

Maka dalam penelitian melalui metode observasi ini, penulis menggunakan metode observasi langsung untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan upaya Polres Bantul dalam meningkatkan pelayanan publik.

## 2. Metode Interview

Metode interview adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. (Arikunto Suharsimi, 1992)

Dengan demikian proses tanya jawab ini dilakukan langsung oleh penulis dengan narasumber yang berjumlah 10 orang pemohon SKCK untuk memperoleh data yang dibutuhkan penulis berkaitan dengan upaya Polres Bantul dalam meningkatkan pelayanan publik

## 3. Metode Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk melengkapi penelitian berkaitan dengan upaya Polres Bantul dalam meningkatkan pelayanan publik dengan berbagai informasi yang terkait dengan masalah baik melalui buku-buku, maupun dokumentasi lainnya.

## **E. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Pemohon SKCK yang berjumlah 65 orang. Sedangkan jumlah sampel penelitian adalah sejumlah populasi yaitu 65 pemohon.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *Probability Sampling* dengan metode Cluster yaitu teknik pengambilan informan yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota informan. Pengambilan informan secara random dimana populasi dibagi menjadi beberapa cluster dan masing-masing cluster merupakan kelompok individu yang homogen (Sugiyono, 2013: 63). Alasan peneliti menggunakan Teknik *Probability Sampling* dengan metode Cluster karena untuk menentukan informan bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal masyarakat yang pernah mengurus SKCK pada hari tertentu.

#### **F. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan teknik analisis data yang bersifat deskriptif kualitatif. Artinya data-data diperoleh dari dokumen berupa jawaban-jawaban atau keterangan-keterangan bukan berupa angka-angka akan tetapi dalam penulisanya diungkapkan dengan kata-kata yang berupa keterangan, gambaran ataupun mengenai obyek yang diteliti.

##### **1. Analisis deskriptif**

Untuk mendapatkan deskriptif menggunakan metode frekuensi analisis, adalah analisis berdasarkan hasil tabulasi instrument penelitian (kuesioner) melalui perhitungan alat analisis statistik deduktif secara sederhana, yaitu dalam bentuk rata-rata nilai, total skor, dan presentase (%) dengan menggunakan

*Microsoft excel*, Hasil frekuensi analisis ini akan menghasilkan informasi tentang gambaran variable.

## 2. Analisis Kualitatif

Menurut Miles dan Huberman (1984) ada tiga komponen pokok dalam analisis yang membentuk model yang saling interaktif, yaitu:

### a. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi data (kasar) yang ada dalam fieldnote (catatan lapangan). Dilakukan untuk mengurangi kemungkinan kesamaan data yang diperoleh sehingga interview pengelompokan data dilakukan secara terfokus.

### b. Display Data

Didefinisikan sebagai pengorganisasian penggolongan informasi yang mempermudah penelitian untuk menarik kesimpulan.

### c. Penarikan Kesimpulan

Dalam proses penarikan kesimpulan melibatkan peneliti melakukan interpretasi data yang telah di display. Dalam pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia teliti dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola pertanyaan-pertanyaan, konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat dan propisi sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan (Sutopo, 1990).