

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN
RESOR KOTA SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

DWI WAHYUNI

NPM. 1341010067

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN
RESOR KOTA SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Dwi Wahyuni

1341010067

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. Ananta Prathama, M.Si

NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. E. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 19590701198703100

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN
RESOR KOTA SIDOARJO**

Oleh:

Dwi Wahyuni
NPM. 1341010067

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 08 Mei 2020
Menyetujui,

Pembimbing

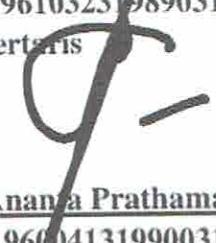

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Tim Penguji:

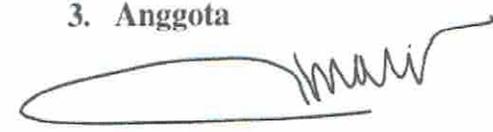
1. Ketua


Lukiman B.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

3. Anggota


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR REVISI

Judul Penelitian : Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan
Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota
Sidoarjo

Nama Mahasiswa : Dwi Wahyuni

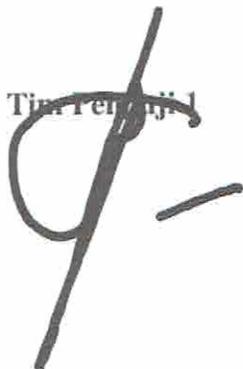
NPM : 1341010067

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Telah direvisi dan disahkan pada: 8 Juni 2020

Tim Penguji 1



Dr. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Tim Penguji 2



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Tim Penguji 3



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Dzat Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan lancar. Tak lupa sholawat dan salam tercurahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Penulisan skripsi penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi penelitian.

Kegiatan pra penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, kurang lebih tiga bulan di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo. Awal kegiatan hingga akhir kegiatan serta penyusunan penelitian, tidak terlepas dari adanya bimbingan dari Bapak Drs. Ananta Prathama, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak / Ibu dosen dan staff, di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak AKBP Zain Dwi Nugroho selaku Kepala Kepolisian Resor Kota Sidoarjo.
5. Segenap staff / Petugas Sat Intelkam dan Petugas Pelayanan SKCK di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
6. Kedua Orang Tua Penulis Alm. Bapak Moesnan dan Ibu Soedarmi serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa – doa, dukungan dan dorongan semangat.
7. Sahabat-sahabat penulis Zahro, Ida, Mufa, Tika, Tari, Achil dan Ricky Maulana yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam penulisan skripsi penelitian.
8. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1 Konsep Efektivitas	21
2.2.1.1 Ukuran Efektivitas	23
2.2.2 Pelayanan Publik.....	28
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	28
2.2.2.2 Perilaku pelaksana dalam pelayanan	31
2.2.2.3 Sarana pelayanan.....	32
2.2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	33

2.2.2.5 Standart Pelayanan Publik	34
2.2.2.6 Asas-asas Pelayanan Publik	38
2.2.2.7 Jenis-jenis Pelayanan Publik	39
2.3. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Lokasi Penelitian/Situs Penelitian	43
3.3. Fokus Penelitian	44
3.4. Informan dan Teknik Penarikan Informan	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
3.6. Teknik Analisis Data	48
3.7. Keabsahan Data	51
BAB IV HASILDAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Polresta Sidoarjo	54
4.1.2 Lokasi Polresta Sidoarjo	56
4.1.3 Visi dan Misi Polresta Sidoarjo	56
4.1.4 Struktur Organisasi Sat Intelkam Polresta Sidoarjo	76
4.1.5 Tugas dan Fungsi Petugas Sat Intelkam	76
4.1.6 Karakteristik Petugas Sat Intelkam	86
4.2 Hasil Penelitian	88
4.2.1 Faktor waktu	89
4.2.2 Faktor Kecermatan	96

4.2.3 Faktor Pemberi Pelayanan.....	99
4.3 Pembahasan.....	101
4.3.1 Faktor Waktu.....	107
4.3.2 Faktor Kecermatan	109
4.3.3. Faktor Pemberi Pelayanan.....	110

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Anggota Polri Polresta Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.2 Karakteristik Anggota Polri di Polresta Sidoarjo Berdasarkan Pendidikan Formal.....	86
Tabel 4.3 Karakteristik Anggota Polri di Polresta Sidoarjo Berdasarkan Pangkat/Golongan	87
Tabel 4.4 Perbedaan Persyaratan SKCK Secara Manual dan Online	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyerahan Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik	12
Gambar 1.2 Maklumat Kapolresta Sidoarjo.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Komponen dari Analisa Data	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polresta Sidoarjo	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sat Intelkam Polresta Sidoarjo.....	76
Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan SKCK Online Polresta Sidoarjo.....	90
Gambar 4.4 Jadwal Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Polresta Sidoarjo	96
Gambar 4.5 Laporan Blanko Rusak Tahun 2019-2020	99
Gambar 4.6 Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK Online	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Foto Dokumentasi

ABSTRAKSI

DWI WAHYUNI, EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN RESOR KOTA SIDOARJO

Kepolisian Resor Kota Sidoarjo menciptakan inovasi *SKCK Online* untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memangkas birokrasi agar lebih memudahkan pemohon dan petugas dalam proses penerbitan SKCK. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data menggunakan teknis analisis data model *Miles* dan *Huberman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor Waktu untuk pelayanan pada SKCK Online di Polresta Sidoarjo sudah efektif. Masyarakat sebagai pemohon merasakan bahwa proses pelayanan yang cepat dan mudah. (2) Faktor Kecermatan yang dihasilkan sudah efektif. (3) Faktor Gaya Pemberi Pelayanan yang diberikan sudah efektif hal ini dapat diketahui dengan adanya survei kepuasan masyarakat tentang keramah tamahan petugas saat melayani pemohon.

Kata Kunci: *Efektivitas pelayanan, SKCK Online*