

**PELAKSANAAN LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK YANG PRIMA DI POLRES KUDUS**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas dalam menyelesaikan

Sarjana Strata Satu (S1)

Hukum Dengan Kekhususan

Hukum Tata Negara/Hukum Administrasi Negara



Oleh :

SIGIT ALRAFI

201820190

PROGAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Pelaksanaan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang Prima di Polres Kudus

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Hukum
Dengan Kekhususan
Hukum Administrasi Negara/ Hukum Tata Negara

Oleh :

Sigit Alrafi

201820190


Kudus, 15 Maret 2024

Disetujui :

Pembimbing I,


Anggit Wicaksono, S.H., M.H.

Pembimbing II,


Marsatana Tartila Tristy, S.H., M.H.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UMK




Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sigit Alrafi

NIM : 201820190

Alamat : Desa Kaliputu Rt.01 Rw.02 Kecamatan Kota Kabupaten Kudus

Judul Skripsi : Pelaksanaan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima di Polres Kudus

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan kitidakbeneran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 15 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Sigit Alrafi

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Orang yang paling sempurna bukanlah orang dengan otak yang sempurna, melainkan orang yang dapat mempergunakan sebaik-baiknya dari bagian otak yang kurang sempurna”

“keindahan jiwa bersinar ketika seseorang bersabar dari cobaan demi cobaan, bukan karena dia tidak merasakan, tetapi karena dia adalah orang yang memiliki karakter tinggi dan heroik”.

(Aristoteles)

Kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu tercinta
2. Kakak dan adikku tercinta
3. Sahabat- sahabatku semua
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Secara Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang Prima di Polres Kudus”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

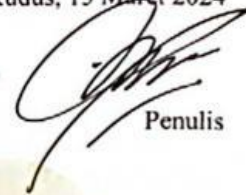
Dalam penyusunan Skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih Kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus;
2. Bapak Anggit Wicaksono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan;
3. Marsatana Tartila Tristy, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing penulisan skripsi ini;
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus;
5. Polres kudus yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, semangat dan nasehat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
7. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materiil.

Meskipun telah berupaya memberikan yang terbaik, penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif penulis akan terima dengan senang hati.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 15 Maret 2024



Penulis

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima Di Polres Kudus”, secara umum membahas tentang penilaian kinerja layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polres Kudus dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Dan upaya unit pelayanan SKCK Polres Kudus dalam meningkatkan aspek profesionalisme sumber daya manusia pada indikator pemberian penghargaan dan peningkatan aspek sistem informasi pelayanan publik pada indikator pemuktahiran data dan informasi.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Spesifikasi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-analitis dengan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data diperiksa, dan diolah kemudian disusun secara sistematis, dan dianalisa secara gabungan antara kualitatif dan kuantitatif, selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa: (1) penilaian unit pelayanan publik pada layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polres Kudus dilakukan dengan penilaian terhadap 6 aspek penilaian yang meliputi aspek kebijakan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi, yang berdasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Negara dan Refomasi Birokrasi Pelayanan Publik Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil perolehan total nilai 3,51 dikategorikan golongan B yang menunjukkan pelayanan yang Baik. (2) Upaya unit pelayanan SKCK Polres Kudus dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan meningkatkan aspek profesionalisme sumber daya manusia pada indikator pemberian penghargaan dan peningkatan aspek sistem informasi pelayanan publik pada indikator pemuktahiran data dan informasi.

Kata kunci : Pelaksanaan, SKCK, Pelayanan Prima

ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of Police Record Certificate Services in Improving Excellent Public Services at Kudus Police Station", generally discusses Kudus Police provides Police Record Certificate services in improving excellent public services. And the efforts of the Kudus Police SKCK service unit to increase the professionalism aspect of human resources in the award giving indicator and improve the public service information system aspect in the data and information updating indicator.

The approach method used in this research is sociological juridical. The research specification used are descriptive-analytical. In data collection techniques, the author uses primary and secondary data. The data is examined, processed, then arranged systematically, and analyzed in a combination of qualitative and quantitative, then prepared as a scientific thesis.

Based on the result of this research, it is known that: (1) The assessment of the public service unit on the Kudus Police Record Certificate service was carried out by assessing 6 aspects of assessment which include policy aspects, professionalism of human resources, facilities and infrastructure, public service system, consultation and complaints and innovation, which is based on the Minister of State Empowerment and Public Service Bureaucratic Reform Regulation Number 17 of 2017 concerning Guidelines for Performance Assessment of Public Service Delivery Units. (2) The efforts of the Kudus Police SKCK service unit to improve services, namely by increasing the professionalism aspect of human resources in the award giving indicator and improving the public service information system aspect in the data and information updating indicator
Keywords :Implementation, SKCK, Excellent Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	11
1. Definisi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	11
2. Dasar Hukum Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	12
3. Persyaratan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	13
4. Kewenangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berdasarkan tempat penerbitannya.....	13
B. Pelayanan Publik	15
1. Definisi Pelayanan Publik	15
2. Asas Pelayanan Publik.....	16
C. Pelayanan Prima	17
1. Definisi Pelayanan Prima	17
2. Indikator Pelayanan Prima.....	19

3. Tujuan Pelayanan Prima	21
4. Manfaat Pelayanan Prima	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Metode Pendekatan.....	23
B. Spesifikasi Penelitian.....	23
C. Metode Penentuan Sampel	24
D. Metode Pengumpulan Data	25
E. Metode Pengelolaan dan Penyajian Data	27
F. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
1. Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kudus	29
2. Upaya satuan Intelkam Polres Kudus Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima dalam layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.	51
a. Peningkatan kinerja pelayanan aspek profesionalisme Sumber Daya Manusia pada indikator pemberian penghargaan.....	51
b. Peningkatan pelayanan aspek sistem informasi pelayanan publik pada indikator pemuktahiran data dan informasi.....	53
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 (Data Perbandingan antara Pendaftar SKCK Online dengan Pendaftar SKCK langsung tahun 2022).....	7
Tabel 2. 1 Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggaraan Publik.....	18
Tabel 4. 1 Skala penilaian	31
Tabel 4. 2 Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelengaraa Pelayanan Publik.....	33
Tabel 4.3 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Kebijakan Pelayanan	34
Tabel 4. 4 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia	39
Tabel 4.5 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Sarana dan Prasarana	42
Tabel 4. 6 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik	44
Tabel 4. 7 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Konsultasi Dan Pengaduan	47
Tabel 4. 8 Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Inovasi.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Perolehan Nilai Pada Unit Pelayanan SKCK Polres Kudus	50