

# Draft Full Tugas Akhir

*by Agus Devtech*

---

**Submission date:** 11-Feb-2024 08:19PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2291689786

**File name:** Draft\_Full\_Tugas\_Akhir.docx (536.28K)

**Word count:** 3055

**Character count:** 25846

**POLICY INNOVATION OF POLRESTA SIDOARJO AT IMPROVING SERVICE QUALITY IN PUBLISHING SKCK**  
**[INOVASI KEBIJAKAN POLRESTA SIDOARJO DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA PENERBITAN SKCK]**

Anggi Aprilian C. Putri<sup>1)</sup>, Hendra Sukmana<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

**Abstract.** *The implementation of public services has not been effective and efficient, the main factor that is often encountered is related to time service. We as service recipients definitely need certainty regarding the timeliness of service completion, speed of service, and certainty of the service period. From these problems, Satintelkam Polresta Sidoarjo innovated by providing an online SKCK website with the aim of making it easier for the society to administer SKCK and increasing their satisfaction with services. Efforts that had been made by Satintelkam Polresta Sidoarjo in improving services were carried out by doing socialization using mobile SKCK operational cars. Furthermore, people did not have to come all the way to the Polresta Sidoarjo to make the SKCK. The purpose of this study was to identify clearly and in detail related to improving the quality of SKCK services at the Satintelkam Polresta Sidoarjo. This study used a qualitative descriptive approach with data collection using interview, observation and documentation techniques. The results of this study indicated that the innovation of the SKCK Satintelkam Polresta Sidoarjo online website was in accordance with the mechanisms and procedures starting from the timeliness of service completion, speed of service, and certainty of the service period.*

**Keywords** - author guidelines; Innovation; Online SKCK Website; Public Services.

**Abstrak.** *Penyelenggaraan pelayanan publik masih terbelang belum efektif dan efisien, faktor utama yang sering dijumpai yakni terkait waktu pelayanan. Kita sebagai penerima layanan pasti membutuhkan kepastian terkait ketepatan waktu penyelesaian layanan, kecepatan pelayanan, serta kepastian jangka waktu pelayanan. Dari permasalahan tersebut, Satintelkam Polresta Sidoarjo berinovasi dengan menyediakan sebuah website online SKCK dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Upaya yang telah dilakukan Satintelkam Polresta Sidoarjo dalam peningkatan pelayanan dilakukan dengan sosialisasi menggunakan mobil operasional SKCK keliling. Dengan begitu masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Polresta Sidoarjo untuk mengurus SKCK. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan terperinci terkait peningkatan kualitas pelayanan SKCK di Satintelkam Polresta Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi website online SKCK Satintelkam Polresta Sidoarjo sudah sesuai antara mekanisme dan prosedur mulai dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, kecepatan pelayanan, serta kepastian jangka waktu pelayanan.*

**Kata Kunci** - petunjuk penulis; Inovasi; Pelayanan publik; Website online SKCK.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau warga masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan (Umar Congge 2017:90). Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat sebagai penyelenggara utama. Tujuannya bukan lain yakni untuk memberikan kebutuhan publik yang lebih baik dengan berprinsip pada tata kelola pemerintahan yang baik pula. Dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 terkait pelayanan publik sudah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (John Fresly Hutahayan 2019:213).

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, artinya setiap manusia pasti memerlukan pelayanan. Makna pelayanan publik selalu berkaitan dengan suatu proses kegiatan yang dilakukan agar dapat memberikan kemudahan serta bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya akan berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karenanya pelayanan publik dapat dilakukan baik dari instansi pemerintahan maupun non pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan berbagai aspek kehidupan yang luas dan kewajiban aparat pemerintah menjadi salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik meliputi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Musri & Rizki Afri Mulia 2022:65). Pada kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat baik dalam bentuk regulasi maupun dalam bentuk lainnya dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, transportasi, pemukiman, informasi teknologi dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan adalah bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan (Mahmudin 2022:23). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dari sebuah keberhasilan pelayanan, salah satu faktor penyebabnya yakni kinerja pelayanan. Jika kinerja pelayanannya baik maka dapat dipastikan kualitas pelayanan yang akan diterima masyarakat pun juga baik, dengan sikap tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi serta perilaku yang menjunjung tinggi nilai moral dan etika dalam memberikan pelayanan.

Memasuki era digital seperti sekarang ini, kita semua harus berpikir maju dengan menciptakan dan menerapkan inovasi baru dalam hal pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis digital merupakan sebuah solusi untuk mengganti sistem pelayanan publik konvensional yang terbelang lamban dan boros. Meskipun masih sangat sulit dan berat untuk bisa diterapkan di Indonesia, namun pelayanan publik dengan berbasis digital harus segera diimplementasikan untuk kenyamanan masyarakat. Agar pemanfaatan teknologi informasi dapat optimal, pemerintah diharapkan adanya peningkatan peran dari aparat pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Pada era digital sekarang ini, kebutuhan masyarakat atas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat. Maka dari itu pemerintah mestinya benar-benar memaksimalkan pengupayaan pelayanan agar menghasilkan pelayanan publik yang baik mulai dari segi waktu, biaya dan waktu.

Sebagai pelaksanaan perwujudan dalam hal ini hendaklah dilakukan terobosan baru pada layanan publik dalam bentuk inovasi-inovasi (Setjaningrum, 2009:80). Inovasi menjadi hal penting sehingga tidak dapat dipisahkan bagi instansi pemerintah, kemajuan teknologi menuntut mereka untuk terus mengikuti perkembangan (Rizvanda Meyliano Dharma Putra 2018:3). Instansi pemerintah membutuhkan sistem informasi yang mendukung kebutuhannya dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ditunjukkan dari munculnya berbagai jenis kegiatan atau aktivitas yang berbasis pada teknologi, contohnya seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*).

Salah satu badan pemerintah yang menyediakan pelayanan masyarakat dengan berbasis digital adalah Kepolisian Republik Indonesia (Wahyu Ady Setiaji 2021:506). Dan salah satu pelayanannya yaitu pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dahulu bernama Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). SKCK adalah surat yang dikeluarkan oleh Kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, hingga mendaftar TNI/POLRI, atau untuk kebutuhan yang lainnya. Tujuannya adalah untuk menerangkan bahwa orang yang bersangkutan tidak memiliki catatan atau keterlibatan dalam kegiatan kriminal apapun.

## II. METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari tahun 2023 di gedung Mall Mini Pelayanan Publik (MMPP) Polresta Sidoarjo yang terletak di Jl. Raya Cemengkalang No. 12, Ds. Cemengkalang, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut yakni karena Polresta Sidoarjo lah yang memiliki hak dan berwenang untuk membina, mengawasi, menjalankan, dan memonitoring segala bentuk penyelenggaraan layanan pembuatan SKCK di Kota Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena menganalisa keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta dan secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan (Ajat Rukajat 2018:1). Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait pelaksanaan penerapan inovasi website *online* SKCK dalam permohonan pembuatan serta penerbitan SKCK yang dilakukan Satintelkam Polresta Sidoarjo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan berupa foto, kata-kata, serta sumber tertulis. Wawancara mendalam (*Indepth Interview*) adalah bentuk metode pengumpulan data untuk memperoleh keterangan secara rinci dengan cara bertatap muka disertai dengan tanya jawab antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai untuk mencapai tujuan dari penelitian. Wawancara mendalam menetapkan pedoman wawancara yang telah disusunnya, hal ini didasarkan pada tema sesuai dengan tujuan penelitian.



6. Setelah data terisi semua, maka pada menu akhir akan muncul kode pengurusan, kode itulah yang nantinya akan digunakan untuk mencetak SKCK di Polresta Sidoarjo.
7. Pemohon diharapkan datang ke POLRESTA Sidoarjo untuk mencetak SKCK dengan membawa persyaratan sebagai berikut :
  - Kartu Sidik Jari/SKCK Lama
  - FC KTP (1 lembar)
  - FC KK (1 lembar)
  - FC Akta Kelahiran/Ijazah (1 lembar)
  - Pas foto 4\*6 background merah (3 lembar)
  - Bukti Pembayaran

Data pemohon akan langsung terpusat di Polresta Sidoarjo dalam bentuk database dan terkoneksi dengan database catatan kriminal. Sehingga pemohon tidak perlu mengurus surat rekomendasi keterangan dari tingkat RT, RW dan desa/kelurahan. Untuk proses pembuatan SKCK sendiri memakan waktu kurang lebih 5-15 menit. Pemohon datang dengan membawa persyaratan dan kemudian mengantri di loket-loket yang telah disediakan POLRESTA Sidoarjo. Begini gambaran mekanisme pelayanan SKCK di POLRESTA Sidoarjo :



**Gambar 3.** Mekanisme Pelayanan SKCK Onine Polresta Sidoarjo

Hadirnya pelayanan berbasis digital yang dilakukan secara *online* ini tentu memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat dan petugas terkait. Mereka bisa mengurus dan memproses apa saja hanya dengan bantuan ponsel/PC. Dengan adanya website *online* SKCK ini maka sangat mempermudah dan mempercepat kinerja para staf pelayanan SKCK sehingga waktu yang diberikan pelayanan juga sangat cepat. Data yang telah diinput pemohon akan otomatis masuk ke komputer staf, staf hanya perlu memasukkan NIK pemohon sehingga pemohon mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, tepat dan akurat.

Manfaat lain dari website *online* SKCK yaitu dapat meminimalisir kesalahan dalam mencetak SKCK. Artinya, jika data yang diinput pemohon benar maka SKCK yang dicetak akan benar juga. Namun jika data yang diinput salah itu juga tidak menjadi masalah, karena pemohon bisa mengedit ulang data mereka dengan kembali login melalui website *online* SKCK.

Dengan aplikasi ini, maka proses pembuatan SKCK menjadi lebih praktis dan lebih efisien. Sistem ini dapat membantu dan memudahkan pekerjaan petugas sehingga prosesnya menjadi lebih cepat selesai. Petugas memperoleh informasi langsung dari data kriminalitas, sehingga tidak ada waktu tunggu. Hanya diperlukan waktu sekitar 10 menit untuk pemohon yang hendak mengurus SKCK baru, dan diperlukan waktu sekitar 5 menit untuk pemohon yang hendak mengurus SKCK perpanjangan.

Dari hasil wawancara saya kepada pemohon SKCK dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya inovasi layanan website *online* SKCK ini mampu meningkatkan birokrasi dalam pelayanan administrasi. Tentunya dapat mengatasi permasalahan yang selama ini dialami birokrasi, dari segi penyelesaian pelayanan dimana sekarang sangat lebih menghemat waktu mulai dari prosedur hingga persyaratan dinilai sudah lebih baik dibandingkan pembuatan SKCK yang dulu harus manual dimana pemohon harus mengisi blangko terlebih dahulu.

SKCK Polresta Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat dimulai dari pukul 08.00-13.30 WIB di hari Senin-Jumat namun pada hari Sabtu hanya menerima berkas sampai pukul 11.00 WIB saja. Website *online* SKCK Polresta Sidoarjo ini juga terkoneksi di 18 Polsek di Sidoarjo, yang artinya semua Polsek dapat mengakses dan menerima berkas permohonan SKCK untuk dapat melayani masyarakat dalam penerbitan SKCK. Kepala Satintelkam, Meby Trisono menerangkan bahwa pelaksanaan terkait inovasi website *online* SKCK di Sidoarjo sudah memberikan dampak positif terutama pada waktu penyelesaiannya, ditunjukkan dari perbedaan waktu pelayanan yang diberikan sebelum adanya website *online* SKCK dengan penggunaan SKCK secara manual. Inovasi didalam pelayanan publik

bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, atau memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang menghasilkan inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat (Hadi Prabowo, Et. al 2022:29).

Pelayanan website *online* SKCK tidak hanya berada di Polres & Polsek saja namun juga di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Jl. Lingkar Timur No. 1, Dsn. Rangkah Lor, Ds. Bluru Kidul, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo. Selain itu, pelayanan SKCK juga didukung dengan mobil operasional SKCK keliling yang dapat melayani dan menjangkau masyarakat di pelosok pedesaan maupun titik-titik keramaian di berbagai wilayah yang ada di Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 4.** Pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Sidoarjo



**Gambar 5.** Pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo menggunakan mobil operasional SKCK keliling

Inovasi website *online* SKCK di Polresta Sidoarjo termasuk dalam salah satu dari 99 inovasi pelayanan publik terbaik dalam program *One Agency, One Innovation* (OAIO). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengadakan program tersebut dengan tema “Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Reformasi dan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan”. Dalam mendorong inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) akan diselenggarakan sebagai pembinaan. Diterimanya kembali penghargaan tersebut sebagai bukti kepercayaan dan dukungan dari masyarakat kepada pelayanan penerbitan SKCK di Polresta Sidoarjo, sehingga memacu agar selalu berupaya untuk terus bergerak meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia didalam ruangan pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo sudah cukup baik. Sampai saat ini sarana dan prasarana yang tersedia yakni ruang tunggu didalam dan diluar ruangan, AC, nomor antrian, kulkas berisi air minum, taman baca, tempat bermain anak, ruang laktasi, kamar mandi, dan tempat charger *handphone*. Dengan adanya sarana prasarana yang telah disediakan tentu dapat menunjang pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo sehingga pemohon merasa puas dan nyaman.

Penekanan terhadap pertanggungjawaban petugas untuk membantu memberikan informasi terkait inovasi website *online* SKCK kepada pemohon juga sudah cukup baik. Yang menjadi faktor penyebabnya ialah petugas telah menjalankan kewajiban serta tanggungjawabnya dengan baik dalam arti memberikan arahan kepada pemohon dengan cara memberitahu bagaimana menjalankan website *online* SKCK hingga pemohon berhasil mendapatkan kode *online* sehingga pemohon pun merasa terbantu. Secara keseluruhan yang terkait dengan kompetensi petugas SKCK satintelkam Polresta Sidoarjo sudah baik. Dapat dilihat dari kinerja seluruh petugas pelayanan dimana mereka sudah sangat

menguasai dalam melayani pemohon serta adanya penyelenggaraan diklat oleh Polda Jatim guna meningkatkan mutu pelayanan.

Sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang membahas tentang inovasi website *online* SKCK Polresta Sidoarjo, misalnya pada penelitian yang berjudul "Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo" (Syifa Fauzyiah 2017). Adapun hasil dari penelitiannya dilihat berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers yakni ada 5 indikator yang dikemukakan seperti *Relative Advantages* (Keuntungan Relative), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Dimana menjelaskan bahwa inovasi website *online* SKCK Polresta Sidoarjo telah terlaksana dengan baik dinilai dari sistem yang mapan, sistem informasi yang efektif, dan pelayanan prima kepada masyarakat.

## VII. SIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan inovasi website *online* SKCK yang ada di Satintelkam Polresta Sidoarjo dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan terhadap penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari pelayanan yang diberikan yang dinilai telah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Inovasi website *online* SKCK dapat diterima dengan mudah bagi masyarakat khususnya pemohon yang telah menggunakan inovasi tersebut. Melihat kualitas pelayanan publik pada penelitian ini dapat dinilai dan dipandang dari tata cara pelayanan, kepastian layanan, prosedur layanan, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas, hingga jadwal pelayanan. Itulah yang menjadi indikator kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Setelah dilakukannya penelitian ini dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan terhadap penerbitan SKCK maka ada beberapa saran yang dapat Kami sampaikan :

1. Demi mempertahankan mutu pelayanan terhadap penerbitan SKCK di Polresta Sidoarjo maka perlu adanya perwujudan sistem reward untuk petugas layanan serta pelatihan dan sosialisasi secara berkala.
2. Mempertahankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelaksanaan pelayanan SKCK yang dinilai sudah baik.
3. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat bagaimana cara penggunaan website *online* SKCK agar masyarakat lebih memahami inovasi yang diberikan Satintelkam Polresta Sidoarjo.
4. Mengenalkan lebih jauh kepada masyarakat terkait adanya website *online* SKCK sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke RT, RW dan desa/Kelurahan setempat untuk meminta surat pengantar.

## REFERENSI

- [1] Along, Antonius. (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik 6:1
- [2] Congge, Umar. (2017). *Patologi Administrasi Negara*. Makasar: Sah Media
- [3] Fauzyiah, Syifa. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya
- [4] Hutahayan, John Fresly. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Sleman: Deepublish
- [5] Mahmudin. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak*. Aksioma Al-Musaqoh 5:1
- [6] Makhnunah, Ainul & Isnaini Rodiyah. (2021). *Online SKCK Service Innovation at Sidoarjo Police : Inovasi Pelayanan SKCK Online di Polsek Sidoarjo*. Indonesian Journal of Public Policy Review 13
- [7] Musri & Rizki Afri Mulia. (2022). *Etika Administrasi Publik*. Purbalingga: Eureka Media Aksara
- [8] Paris, Rajim, Nanang Suparman & Fitri Pebriani Wahyu. (2022). *Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi*. Jurnal of Law, Administration, and Social Science 2:2
- [9] Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda & Wirman Syafri. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [10] Putra, Rizvanda Meyliano Dharma Putra. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*. Journal Unair 6:2
- [11] Riandra, Kerry Bagus & Eddy Yunus. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Perceived Value Pada Pembuatan SKCK Online di Polresta Sidoarjo*. Soetomo Business Review 3:2
- [12] Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish

- 
- [13] Saada, Nur. (2016). *Mengembangkan Jiwa Kewirausahaan Sebagai Dasar Menjalankan Usaha*. Teknis 11:1
- [14] Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin & Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media
- [15] Setiaji, Wahyu Ady & Wahyu Subadi. (2021). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur Tahun 2021*. Jurnal Stiatabalong 5:1

# Draft Full Tugas Akhir

---

## ORIGINALITY REPORT

---

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Sidoarjo

Student Paper

12%

2

[jurnal.unitri.ac.id](http://jurnal.unitri.ac.id)

Internet Source

2%

3

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Internet Source

2%

4

[archive.umsida.ac.id](http://archive.umsida.ac.id)

Internet Source

1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# Draft Full Tugas Akhir

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---