

## ANALISIS PROSES PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI POLRES BUNGO

PUTRI NURTRIA, YASIR RIADY

Universitas Terbuka

**Abstract:** *This study aims to determine the quality of the Statemen of Good Conduct or SKCK issuance service process at the Bungo Police in the perspective of service quality theory according to Zeithaml et al. This study used a qualitative research method, with informants consisting of: (1) Head of Intelkam, Bungo Police; (2) three personnel from the Bungo Police Intelligence Unit; (3) eight people from the Bungo Regency who applied for the SKCK. The technique of determining informants using purposive sampling. Meanwhile, the data analysis technique uses qualitative analysis with data reduction, data presentation and drawing conclusions and verification. The results of this study indicate that the overall quality of the SKCK-making service process at the Bungo Police Intelligence and Security Unit office can be said to be quite good, but some deficiencies are still found, namely in the Assurance (Guarantee) dimension and the Empathy dimension. The supporting factors for the implementation of the SKCK issuance service process at the Bungo Resort Police are officers who support each other and encourage each other when providing SKCK-making services, then the Intelligence and Security Unit is also supported by assistive tools such as computers and other devices. While the inhibiting factors faced by the Bungo Police Intelligence Unit when processing SKCK issuance services were: there were limited officers who provided SKCK manufacturing services, only some officers were able to operate computer equipment, then the Bungo Police Intelligence Unit also did not have this filing cabinet to organize documents and archives. archives so as not to be scattered on the service desk.*

**Keywords:** *Analysis, Quality of Public Services*

**Abstrak:** Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK di Kepolisian Resor Bungo dalam perspektif teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk. Tulisan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan sumber informan terdiri dari: (1) Kasat Intelkam Polres Bungo; (2) tiga orang Personil Unit Satuan Intelkam Polres Bungo; (3) delapan orang Masyarakat Kabupaten Bungo yang mengajukan pembuatan SKCK. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas proses pelayanan pembuatan SKCK di kantor Satuan Intelkam Polres Bungo dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Empaty* (Empati). Adapun faktor pendukung terlaksananya proses pelayanan penerbitan SKCK di Kepolisian Resor Bungo adalah petugas saling support dan menyemangati saat memberikan pelayanan pembuatan SKCK, kemudian Satuan Intelkam juga didukung alat bantu seperti komputer dan perangkat lainnya. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi oleh Satuan Intelkam Polres Bungo pada saat memproses pelayanan penerbitan SKCK yakni: terbatasnya petugas yang memberikan pelayanan pembuatan SKCK, hanya sebagian petugas mampu mengoperasikan perangkat komputer, kemudian Satuan Intelkam Polres Bungo juga tidak memiliki *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan.

**Kata kunci:** *Analisis, Kualitas Pelayanan Publik*

### A. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ialah upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar pada setiap warganya seperti yang tertera pada Undang - Undang Dasar 1945. Undang - Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem

pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan negara. Seperti halnya pengertian pelayanan publik menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Surjadi, 2009:7).

Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: *pertama*, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. *Kedua*; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan kooperasi yang baik; *Ketiga*, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan *Keempat*, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Abdul Chalik, dkk, 2015:18). Adapun pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bungo, seperti: pelayanan pembuatan KTP oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Bungo, pelayanan kesehatan baik dari Puskesmas maupun Rumah Sakit, serta pelayanan pembuatan SKCK oleh Polres Bungo .

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang pelayanannya dilakukan oleh Polri. Berdasarkan Pasal 1 dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) biasa disebut dengan SKCK. SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan.

**Tabel 1.**  
**Data Pemohon Pembuatan SKCK Tahun 2017-2020**

Bulan	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Januari	375	418	369	325
Februari	519	216	640	618
Maret	425	284	505	438
April	642	405	492	511
Mei	782	568	327	358
Juni	656	507	408	421
Juli	630	389	532	511
Agustus	412	467	381	362
September	392	321	512	485
Oktober	521	226	305	312
November	478	411	283	252
Desember	621	569	463	422
<b>Jumlah</b>	<b>6453</b>	<b>4781</b>	<b>5217</b>	<b>5015</b>

Sumber: Polres Bungo bagian satuan Intelkam, 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas, bahwa terjadi naik turunnya jumlah pembuatan SKCK di Polres Bungo. Apabila dilihat dari rata-rata pertahun dari tahun 2017 hingga tahun 2020 terjadi penurunan jumlah penerbitan SKCK. Pada tahun 2017 jumlah pemohon pembuatan SKCK sebanyak 6.453 pemohon. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah pemohon yang mengajukan pembuatan SKCK yakni sebanyak 4.781 pemohon. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan pendaftaran pembuatan SKCK menjadi 5.217 pemohon. Terakhir pada tahun 2020, jumlah pendaftar pembuatan SKCK menurun menjadi 5015 pemohon. Berdasarkan laporan harian Polres Bungo, permohonan pembuatan SKCK di Polres Bungo Tahun 2020, dalam satu hari Polres Bungo hanya mampu melayani permohonan pembuatan SKCK sebanyak 15-25 orang/hari saja. Jika dilihat SOP yang tercantum di ruangan Satuan Intelkam Polres Bungo, lama pembuatan SKCK yakni 30 menit, maka Polres Bungo seharusnya mampu menerbitkan SKCK sebanyak 50-60 orang per harinya, artinya dalam sebulan Polres

Bungodapat menerbitkan SKCK sebanyak 1.500 orang pemohon. Akan tetapi, Polres Bungo hanya mampu menerbitkan SKCK hanya 15-25 orang saja, maka peneliti menilai proses pembuatan SKCK di Polres Bungo bisa dikatakan terlalu lama.

## **B. Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu peneliti menggambarkan tentang proses pelayanan penerbitan SKCK di Polres Bungo. Hal ini bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, tindakan dan lain-lain. Secara keseluruhan dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata, bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. Penelitian ini dilakukan serta difokuskan di Kepolisian Resor Bungo, dengan alasan lokasi penelitian ini memiliki isu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Disamping itu lokasi ini adalah tempat peneliti bekerja dan beberapa tahun terakhir belum pernah dilakukan penelitian terkait pembahasan yang diteliti saat ini, sehingga dapat diperoleh data yang akurat dalam penentuan Lokasi penelitian. Waktu penelitian dilakukan mulai dari 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Desember 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni, observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam seperti riset atau penelitian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bersedia mau untuk diwawancarai dengan tujuan untuk memperoleh keterangan yang sesuai terkait dengan permasalahan peneliti dan untuk menjawab masalah yang akan diteliti.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Kabupaten Bungo adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jambi. Kabupaten ini berasal dari hasil pemekaran Kabupaten Bungo Tebo tanggal 12 Oktober 1999, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan dan Pemekaran Wilayah di Lingkup Provinsi Jambi. Kabupaten Bungo terdiri dari 17 Kecamatan dengan 141 dusun dan 12 Kelurahan (BPS Kabupaten Bungo, 2020).

### **1. Kualitas Proses Pelayanan Penerbitan SKCK di Kepolisian Resor Bungo**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut:

### **2. Aspek Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik/Berwujud)**

Pada penelitian ini, dimensi *Tangibles* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan petugas saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan petugas saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan

pelayanan contohnya terbatasnya jumlah alat pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

### 3. Aspek Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada penelitian ini, dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, Satuan Intelkam Polres Bungo harus memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo juga memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena petugas pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari petugas pelayanan yang tetap. Petugas yang bertugas disini karena dibagian pelayanan Satuan Intelkam Polres Bungo belum mempunyai petugas pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan petugas dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian petugas di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo sangat diperlukan karena keahlian petugas ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

### 4. Aspek Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas memberikan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas layanan. Daya tanggap adalah kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

**Aspek Dimensi Assurance (Jaminan).** Pelayanan publik di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungo sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para

petugas. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan. Namun berdasarkan penelitian petugas pelayanan tidak bisa memberikan kepastian waktu proses pembuatan SKCK baik untuk pemohon pengajuan pembuatan SKCK baru maupun pemohon pengajuan perpanjangan SKCK lama, sehingga banyak pemohon menunggu proses pembuatan SKCK lebih lama dari waktu yang telah dijanjikan. Sedangkan untuk jaminan biaya pembuatan SKCK, pemohon merasa puas karena untuk biaya pembuatan dicantumkan di papan pengumuman.

**Aspek Dimensi Emphaty (Empati).** Pelayanan publik di Kantor Satuan Intelkam Polres Bungosudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Namun berdasarkan hasil penelitian, peneliti menilai petugas sudah memberikan pelayanan pembuatan dengan ramah dan sopan kepada semua pemohon pembuatan, namun terkadang petugas harus menghentikan pelayanan apabila ada mendapatkan tugas kepolisian lain dari atasan, sehingga pelayanan harus ditunda terdahulu, kemudian adanya tindakan diskriminasi antara petugas pelayanan dengan pemohon pembuatan SKCK yang masih ada hubungan keluarga/saudara/teman, sehingga petugas mendahulukan pemohon tersebut, dibandingkan pemohon yang lain.

## **5. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Proses Pelayanan Penerbitan SKCK Di Kepolisian Resor Bungo**

Proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya: terbatasnya petugas yang memberikan pelayanan pembuatan SKCK, hanya sebagian petugas mampu mengoperasikan perangkat komputer, ruangan tunggu pemohon pembuatan SKCK yang terbatas karena menyatu dengan ruangan bagian SPKT (Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu), serta Satuan Intelkam Polres Bungo tidak memiliki aplikasi website agar pemohon pembuatan SKCK bisa mengajukan pembuatan SKCK secara *Online*. Selanjutnya faktor pendukung Satuan Intelkam Polres Bungo pada saat memproses pelayanan penerbitan SKCK, yakni: petugas saling support dan menyemangati saat memberikan pelayanan pembuatan SKCK, kemudian kantor Satuan Intelkam Polres Bungo juga memiliki sarana dan prasarana pendukung seperti perangkat komputer dan alat pengecek pola sidik jari yang memadai.

### **D. Penutup**

Pelayanan penerbitan SKCK di Kepolisian Resor Bungo telah dijalankan sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Faktor penghambat yang dihadapi oleh Satuan Intelkam Polres Bungo pada saat memproses pelayanan penerbitan SKCK yaitu terbatasnya petugas yang memberikan pelayanan pembuatan SKCK, hanya sebagian petugas mampu mengoperasikan perangkat komputer. Selain itu Satuan Intelkam Polres Bungo juga terbatas dalam hal sarana dan prasarana seperti ruangan tunggu pemohon pembuatan SKCK yang terbatas karena menyatu dengan ruangan bagian SPKT (Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu), serta Satuan Intelkam Polres Bungo tidak memiliki aplikasi website agar pemohon pembuatan SKCK bisa mengajukan pembuatan SKCK secara *Online*. Untuk fasilitas prasarana, Satuan Intelkam Polres Bungo tidak menyediakan fasilitas SKCK keliling, yang mana saat ini hanya ada fasilitas SIM keliling, sedangkan untuk pembuatan SKCK belum ada.

### **Daftar Pustaka**

Chalik Abdul, dkk. 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta: Interpena.  
Djamin, Awalodin. 2001. *Administrasi Kepolisian RI Tahun 2000*, Lembang: Sanyata Sumasana Wira.

- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhaimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: CV. Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Zeithmal, V.A. & Merry Jo.Bitner, 2000, "Service Marketing". 2 nd editions, New York: Mc Graw Hill.
- Agus Predi Muharom, 2014, *Pengaruh Pengawasan oleh Kepala Satuan Intelkam terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Tasikmalaya Kota*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 20 Nomor 2 Tahun 2016.
- Dimas Arganata, 2016, *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Surabaya*, Jurnal Kajian Pelayanan Publik, Volume 1 Tahun 2016.
- ER Ratna Yulisetiyawati, dkk, 2014, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polsek Batu Kota Batu*, JEMA, Volume 12 Nomor 2 Tahun 2014.
- Hadi Wijono dan Anton Hari Wibowo, 2017, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Satuan Intelkam Polres Situbondo*, Volume 13 Nomor 2 Tahun 2017.
- Intan Dwi Andyaningrum S, 2017, *Strategi Polrestabes Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5 Nomor 2 Tahun 2017.
- Khusnul Fauziyah, 2017, *Survei Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo*,
- Mujianto, dkk, 2015, *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada Kepolisian Sektor Bengalon*, Jurnal Eksekutif Volume 12 Nomor 2 Tahun 2015.
- Nadia Putri Nuraini, 2019, *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bogor*, Jurnal Administrasi Publik, ISSN: 2715-2499, Volume 2 Nomor 1 Tahun 2019.
- Nani Dwi Astuti, 2015, *Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Driyorejo*.
- Rupiasieh, 2018, *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bojonegoro Tahun 2017*.
- Clara Semaya Walangitan, dkk, 2020, *Quality of SKCK services and the impact on society at the Minahasa Utara Police*, Jurnal Eksekutif Volume 2 Nomor 5 Tahun 2020.
- Suhartatik, dkk, 2019. *Improving the quality of online SKCK services (Case study in Malang City Police*, Jurnal Respon Publik, Volume 13 Nomor 6 Tahun 2019.