

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENT* PADA PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
DI POLRES PONOROGO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**NOVEDI ADRION PRAWATOKA  
NIM. 17240545**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENT* PADA PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
DI POLRES PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir Dan  
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Di Jurusan  
Ilmu Komunikasi

Oleh:

NOVEDI ADRION PRAWATOKA  
NIM. 17240545

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh Novedi Adrion Prawatoka/ 17240545 ini,  
Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

Ponorogo, Januari 2022

Pembimbing I

  
Ayub Dwi Anggoro, Ph.D  
NIDN 0705057501

Pembimbing II

  
Oki Cahyo Nugroho S.Sn. M.Ikom  
NIDN 0728018304

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Oleh Novedi Adrion Prawatoka ini,

Telah Dipertahankan Oleh Penguji

Pada hari : Kamis

Tanggal : 03 Februari 2022

Pukul : 10.00 s/d 11.00 WIB

### DEWAN PENGUJI

Penguji I

  
Oki Cahyo Nugroho S.Sn. M.Ikom  
NIDN 0728018304

Penguji II

  
Dra Niken Lestari M.Si  
NIDN 0020066503

Penguji III

  
Ayub Dwi Anggoro Ph.D  
NIDN 07250386005

Mengetahui  
Dekan  
  
Ayub Dwi Anggoro Ph.D  
NIK 1986032520130912

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : NOVEDI ADRION PRAWATOKA

Alamat : Jl Airlangga Dkh Maron RT/RW 002/002 Desa Galak  
Kec.Slahung Kab.Ponorogo.

No.Idetetas (NIM) : 17240545

Deengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

### PENERAPAN KONSEP “SERVICE EXCELLENT” PADA PENERBITAN SKCK DI POLRES PONOROGO

Adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya Ilmiah ini sepenuhnya merupakan hasil karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan sera benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, Februari 2022

Yang menyatakan



NOVEDI ADRION P

## **MOTTO**

*“I Trully Believe A Strong People Stand Up For Herself, But Stronger People Empowers Others. So Lets Makes The Universe Smile Together.”*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua yang tidak pernah lelah memberi kasih sayang, dukungan, doa, dan perhatiannya. Serta sahabat, teman, dan rekan kerja penulis yang setia memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENT* PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES PONOROGO”.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karenanya dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Keluarga yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyayangi tanpa pamrih. Tanpa mereka penulis tidak akan berada di titik sekarang.
2. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Krisna Megantari, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan-masukan



yang sangat bermanfaat dan membantu dalam proses penyelesaian pembuatan skripsi ini.

5. Bapak Oki Cahyo Nugroho, S.Sn., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan-masukan yang sangat bermanfaat dan membantu dalam proses penyelesaian pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah memberi ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan.
7. Teman-teman Prosis Ilkom '17, terima kasih sudah menemani dalam menempuh perkuliahan ini.
8. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah ikut membantu memberikan ilmu-ilmunya yang begitu bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat di harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Ponorogo, 10 Januari 2022

Penulis

Novedi Adrion Prawatoka

## ABSTRAK

### **PENERAPAN KONSEP “*SERVICE EXCELLENT*” PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES PONOROGO**

**NOVEDI ADRION PRAWATOKA**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, mengetahui dampak implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, dan mengetahui kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif yang menggambarkan dalam bentuk uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek penelitian, yaitu bagaimana konsep *excellent service* fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Subjek penelitian ini adalah informan atau narasumber dalam hal ini anggota kepolisian pada Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Sedangkan objek (lokasi) penelitian adalah bagian SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dan objek yang diteliti adalah konsep *excellent service*. Teknik analisa data dapat dilakukan dengan model analisis kualitatif. Hasil penelitian ini diketahui bahwa konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo adalah menggunakan sistem pelayanan yang menguatamakan kenyamanan dan pelayanan, menerapkan sikap ramah, menerapkan sikap humanis, mengutamakan senyum sapa dan salam, menyediakan ruang tunggu antrian, tempat khusus menyusui bagi ibu, tempat bermain bagi orang tua yang membawa anaknya, serta menyediakan air minum gratis bagi pemohon SKCK. Hasil penelitian diketahui bahwa dalam mengimplementasikan konsep *excellent service* dalam penerbitan SKCK, bagian penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo tidak mengalami dampak negatif, artinya tidak ada hambatan atau keluhan saat masyarakat yang membuat surat SKCK. Hasil penelitian diketahui bahwa kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo hanya kendala teknis, yaitu lampu mati atau komputer saat sedang melakukan pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Prima (*Excellent Service*), Fungsi Intelijen, SKCK

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN KETERANGAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Akademis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Kerangka Teori.....	9
2.1.1. Teori <i>Excellent Service</i> .....	9
2.1.2. Konsep Fungsi Intelijen .....	15
2.1.3. Konsep Pelayanan SKCK .....	17
2.2. Kerangka Konsep Penelitian .....	19
<b>BAB III</b> .....	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	20
3.2. Subjek dan Objek Penelitian .....	20

3.3. Waktu dan Tempat Penelitian .....	20
3.4. Teknik Penentuan Informan.....	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6. Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV .....</b>	<b>26</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	27
4.1.1. Konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.....	27
4.1.3. Dampak implementasi konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.....	33
4.1.4. Kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo .....	34
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	36
4.2.1. Konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.....	36
4.2.2. Dampak implementasi konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.....	38
4.2.3. Kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo .....	40
<b>BAB V.....</b>	<b>43</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
5.1. Kesimpulan .....	43
5.2. Saran .....	44