

PENERAPAN ETIKA BISNIS DAN PROFESI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SKCK POLSEK SIDOARJO KOTA MELALUI INOVASI PROGRAM SURVEI ONLINE (EPZI)

Gabriele Marelda Yafed^{1*}, Agus Subandoro²

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

E-mail: ¹⁾ gabriele.marelda@gmail.com, ²⁾ agussubandoro4@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan etika bisnis dan profesi khususnya di bidang profesi pelayanan. Dalam buku pelayanan publik yang di tulis oleh Semil,N (2018), seorang pelayan publik harus memiliki kemampuan dan integritas dalam melayani masyarakat agar terciptanya penilaian yang baik dan terbentuknya keprofesionalan bekerja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini akan membahas masalah dengan mengumpulkan, mengkaji dan mendeskripsikan sebuah data yang didapat melalui observasi dan mengolah data yang ada, kemudian di deskripsikan agar dapat menjadi sebuah pemahaman bagi pembaca. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Polsek Sidoarjo Kota menerapkan etika profesi sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan dan telah menerapkannya sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah di tetapkan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: *Etika profesi, Pelayanan, SKCK*

Abstract

This research aims to determine the application of business and professional ethics, especially in the field of service professions. In the public service book written by Semil,N (2018), a public servant must have the ability and integrity in serving the community in order to create good judgment and the formation of a professional work. The research method used in this study is descriptive quantitative. This research will discuss problems by collecting, reviewing and describing a data obtained through observation and processing existing data, then described so that it can become an understanding for readers. The results of this study, it shows that the Sidoarjo City Police applies professional ethics as an evaluation material for improving service quality and has implemented it in accordance with public service standards that have been set by the government in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

Keywords: *Professional Ethics, Service, Indonesian Police Certificates (SKCK)*

1. PENDAHULUAN

Pada era modern sekarang ini, sistem pelayanan publik pada masyarakat semakin berkembang baik. Sistem pelayanan publik merupakan bentuk dedikasi pemerintah dalam melayani masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat, hal ini tidak menutup kemungkinan seorang profesi pelayan publik sekiranya memiliki sifat-sifat profesionalisme, integritas, netralitas, dan etika pelayanan yang baik (Handayani &

Anwar, 2021). Peningkatan sistem dan etika pelayanan tentunya diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat serta dukungan masyarakat terhadap program-program pemerintah (Gimanto et al., 2020).

Kemajuan dibidang pelayanan ditegakkan ke semua instansi pemerintahan tidak terkecuali di instansi Kepolisian. Penekanan profesionalisme pelayanan membuat para instansi pemerintahan berlomba-lomba dalam membuat inovasi agar sistem pelayanan nya menjadi nomor satu. SKCK Online merupakan salah satu inovasi dalam meningkatkan pelayanan dalam hal pembuatan dan perpanjangan SKCK.

Dalam pembuatan SKCK Online, masih saja ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa pembuatan dan perpanjangan SKCK di lingkup Kabupaten Sidoarjo hanya bisa dibuat melalui online dan pembayaran melalui teller maupun ATM Bank (Makhnunah & Rodiyah, 2021), sehingga banyak dari mereka yang terpaksa tidak dapat membuat SKCK maupun terpaksa bolak-baik untuk melengkapi dokumen yang diperlukan (Kusuma et al., 2021).

Maka dari itu, Kepolisian telah meluncurkan inovasi dalam peningkatan pelayanan lain yaitu bernama EPZI yang kepanjangan dari E-Survei Polri Zona Integritas. Tujuan dibuatnya inovasi E-survei ini ialah untuk mengetahui penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan kepolisian. Hal ini pun menjadi daya tarik penulis untuk mengetahui apakah inovasi-inovasi yang telah diluncurkan ini dapat mempengaruhi kinerja atau sistem pelayanan yang ada di Kepolisian khususnya pada SKCK Polsek Sidoarjo Kota.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk warganya dengan pelaksanaan ketentuan menurut undang-undang (Saggaf et al., 2018). Sistem pelayanan yang bermutu atau yang disebut dengan pelayanan prima tentu mejadi hal yang diinginkan masyarakat demi terciptanya kepercayaan dan hasil pelayanan yang baik juga (Mukarom & Laksana, 2015; Paath et al., 2019). Sehingga dengan ini akan menimbulkan dua jalinan keseimbangan antara *provider* dan *customer*.

Bentuk dan tolak ukur dari pelayanan prima jika dilihat dalam kuantitatif adalah seperti tabel berikut.

Tabel 1 Tingkat Kualitas Pelayanan

Skor	Uraian	Nilai Pelayanan
5	Sangat memuaskan	Prima
4	Memuaskan	Biasa saja, standar, bagus
3	Cukup memuaskan	
2	Tidak memuaskan	Buruk
1	Sangat tidak memuaskan	

Keterangan: Pelayanan Prima
 Pelayanan yang biasa saja, standar, bagus
 Pelayanan yang buruk

2.2. Pengertian Etika Profesi

Etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun sebagai kelompok (Subroto, 2013; Lubis, 2020)

Sedangkan, profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian (Sonny Keraf, 1993: 44 dalam (Subroto, 2013).

Maka, dapat disimpulkan etika profesi adalah prinsip ini mewajibkan setiap pelaku profesinya untuk secara konsisten memiliki moral dan kejujuran dalam menjalankan pekerjaannya. Pelaku profesi harus selalu bersikap adil, mementingkan profesi, dan memikirkan kepentingan masyarakat.

2.3. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat. Tujuannya di butuhkan inovasi adalah agar adanya pembaharuan dari program yang sebelumnya supaya dapat memecahkan masalah baru yang tidak dapat diselesaikan (Atmadjati, 2018). Hal ini mengapa membuat manusia terus berinovasi di dunia teknologi agar adanya pembaharuan dari segi ilmu baru ataupun pemecahan masalah yang baru.

2.4. SKCK

SKCK adalah kepanjangan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri kepada seorang pemohon atau warga masyarakat berupa hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada apakah orang tersebut telah melanggar atau pernah terlibat dalam tindak kriminalitas atau kejahatan lain nya. SKCK adalah surat yang selalu dan tidak pernah tertinggal dalam salah satu syarat untuk mencari kerja ataupun untuk kepentingan yang lain (Almustadzichin, 2011). Keberadaan SKCK menjadi penting dan sangat di butuhkan oleh masyarakat karena menjadi dasar dan syarat umum dalam pengurusan berbagai macam. Pelayanan penerbitan SKCK ini dapat dilakukan di seluruh kantor kepolisian seperti Polsek, Polres, Polda maupun Mabes Polri sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani.

2.5. Epzi Polri

Epzi adalah sebuah inovasi pembaharuan yang dilakukan oleh instansi kepolisian. Epzi ini singkatan dari E-Survei Polri Zona Integritas. Epzi ini telah diluncurkan dan dapat diakses se Indonesia yang bertujuan untuk survei kualitas pelayanan yang ada di kepolisian. Penilaian pelayanan yang ada di EPZI ini meliputi semua pelayanan yang dilakukan kepolisian seperti SKCK, pembuatan surat kehilangan, surat menyurat, dll. Inovasi epzi ini begitu diperhatikan karena hasil survei akan selalu di tampilkan pada anev setiap minggunya di polda wilayah masing-masing dan akan selalu diadakan evaluasi agar hasil survei responden terhadap kepolisian mendapatkan hasil yang baik. Epzi dapat diakses di telegram dan berisikan kolom survei dari tingkatan sangat tidak puas hingga sangat puas.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah suatu riset kuantitatif yang bentuk deskripsinya dengan angka atau numerik (statistik) yang didapat melalui sebuah proses pengolahan data.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Polsek Sidoarjo Kota yang beralamat di Jl. Kartini No.87A Sidoarjo.

3.3. Data Penelitian

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif di dapatkan dari jumlah capaian responden inovasi epzi dalam kurun waktu dua minggu pada bulan mei 2022 dan akan disajikan dalam bentuk tabel serta hasil penilaian kepuasan responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan SKCK di Polsek Sidoarjo Kota

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara dilakukan kepada masyarakat langsung yang melakukan permohonan pembuatan atau perpanjangan SKCK di Polsek Sidoarjo Kota.

c. Dokumentasi

Hal ini dilakukan dengan metode pengumpulan data yang datanya dipelajari melalui survei online inovasi Epzi dalam bentuk angka meliputi unsur tingkat kepuasan, dan akan dirangkum menjadi sebuah tabel.

3.5. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang terjadi pada saat penelitian dilakukan, hasil penelitian tersebut kemudian diolah dan diambil kesimpulannya.

Penulis akan mengumpulkan dan akan menganalisis data survei dari inovasi epzi sehingga akan mendapatkan gambaran mengenai inovasi epzi sudah cukup efektif untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan SKCK di Polsek Sidiarjo Kota kepada masyarakat sebagai evaluasi peningkatan kualitas pelayanan dan etika profesi pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat Polsek Sidoarjo Kota

Polsek Sidoarjo Kota merupakan kantor kepolisian tingkat kecamatan yang beralamat di Jl. Pahlawan No. 76 Sidoarjo. Namun sejak pertengahan bulan April 2022, Polsek Sidoarjo Kota berpindah kantor tepatnya di gedung Polresta Sidoarjo Lama yang beralamat di Jl. Kartini No.87A Sidoarjo. Polsek Sidoarjo Kota diresmikan oleh Mayor Jenderal Drs. Emon Rivai Arganata pada tanggal 21 Juni 1994 dan terus beroperasi hingga saat ini.

4.2. Visi dan Misi

Visi:

Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

Misi:

- 1) Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan;
- 2) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif;
- 3) Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang;
- 4) Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri;
- 5) Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum;
- 6) Menegakkan hukum secara profesional, subjektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan;
- 7) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri;
- 8) Membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat dalam rangka membangun kemitraan dan jejaring kerja (partnership building/networking).

4.3. Analisis Penerapan Inovasi Epzi Terhadap Kepuasan Pelayanan SKCK

Berikut adalah data hasil rekap responden inovasi Epzi terhadap pelayanan SKCK.

Tabel 2 Rekapitulasi perolehan responden periode 21 April-21 Mei 2022 jajaran Polresta Sidoarjo

REKAPITULASI LAP E-SURVEY EPZI JAJARAN POLRESTA SIDOARJO
PERIODE TANGGAL 21 APRIL S.D. 21 MEI 2022

NO	SATFUNG	JUMLAH	KET
1	SATINTELKAM	95	
2	SATRESKRIM	3	
3	SATNARKOBA	0	
4	SATLANTAS	130	
5	SPKT	89	
6	SAT SAMAPTA	0	
7	SAT TAHTI	0	
8	SIDOKKES	0	
9	POLSEK WARU	0	
10	POLSEK GEDANGAN	0	
11	POLSEK SEDATI	31	
12	POLSEK TAMAN	85	
13	POLSEK BUDURAN	86	
14	POLSEK SIDOARJO KOTA	97	
15	POLSEK CANDI	65	
16	POLSEK SUKODONO	2	
17	POLSEK TANGGULANGIN	143	
18	POLSEK PORONG	8	
19	POLSEK JABON	17	
20	POLSEK KREMBUNG	72	
21	POLSEK PRAMBON	38	
22	POLSEK TULANGAN	15	
23	POLSEK WONDAYU	35	
24	POLSEK KRIAN	47	
25	POLSEK BALONGBENDO	74	
26	POLSEK TARIK	99	
JUMLAH		1231	

Sumber: Polresta Sidoarjo

Tabel diatas menunjukkan antusiasme masyarakat untuk menjadi responden dalam survei pelayanan SKCK pada Polsek Sidoarjo Kota dari tanggal 21 April hingga 21 Mei 2022 adalah sebanyak 97 responden.

Tabel 3 Rekapitulasi angka kepuasan responden terhadap pelayanan SKCK online Polsek Sidoarjo Kota periode 21 April-21 Mei 2022

SATKER	Tgl Periode E-Survei	Kategori Penilaian	Penilaian	Jumlah Responden
POLSEK Sidoarjo Kota	21 April – 21 Mei 2022	Kualitas Pelayanan Publik	Sangat Baik	72
			Baik	25
			Biasa	-
			Buruk	-
			Sangat Buruk	-
		Persepsi Anti Korupsi	Sangat Baik	97
			Baik	-
			Biasa	-
			Buruk	-
			Sangat Buruk	-
		Metode Pelayanan	7	

	Evaluasi dan Perbaikan	Profesionalisme SDM	-
		Kualitas fasilitas/sarana pra sarana pelayanan	5
		Sistem informasi pelayanan publik	2
		Konsultasi dan pengaduan	-
		Penghilangan praktik pungli	-
		Penghilangan praktik diluar prosedur	-
		Penghilangan praktik percaloan	-
		Tidak ada yang perlu diperbaiki	83
Jumlah Responden			97

Sumber: Data Diolah

4.2. Pembahasan

Berdasarkan Tabel 2 Polsek Sidoarjo Kota tercatat mendapatkan 97 suara responden melalui inovasi Epzi dalam penilaian pelayanan SKCK pada periode 21 April-21 Mei 2022 dan mengambil posisi ke-empat terbanyak se-jajaran Polresta Sidoarjo yang dinilai oleh masyarakat.

Lebih lanjut, dalam Tabel 3, didapatkan jumlah dan penilaian responden terhadap Polsek Sidoarjo Kota dan sebagai rincian dari Tabel 2. Dari data yang telah tersaji, menunjukkan bahwa Polsek Sidoarjo Kota memiliki penilaian yang memuaskan di bidang pelayanan masyarakat terhitung dari jumlah rata-rata responden yang memberi penilaian baik.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Polsek Sidoarjo Kota telah mendapatkan nilai yang sangat baik menurut pandangan masyarakat yang telah melakukan permohonan pelayanan di Polsek Sidoarjo Kota pada inovasi survei online Epzi.
- 2) Melihat dan merasakan bahwa bidang pelayanan di Polsek Sidoarjo Kota telah menjadi profesi, sehingga pelayanan SKCK dilakukan dengan sangat profesional
- 3) Mengkaji berdasarkan data responden dan hasil observasi, bahwasannya pelayanan SKCK di Polsek Sidoarjo Kota dilakukan dengan baik sehingga termasuk dalam golongan “pelayanan prima” yang diusung dalam konsep pelayanan publik.
- 4) Etika profesi pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan rupanya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan terealisasi dengan baik pada Polsek Sidoarjo Kota.

Penulis menyampaikan saran bahwa agar lebih di tingkatkannya lagi profesionalismenya dalam bekerja terlebih di bidang pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat agar citra instansi pemerintahan khususnya Kepolisian dapat dikenal dengan

baik. Serta fasilitas pelayanan dapatnya lebih di lengkapi agar mempermudah kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almustadzichin, A. G. (2011). Sistem Informasi Data Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Poltabes Surakarta. *Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 1(4).
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Gimanto, G. , Chasanah, U., & Mathori, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) Online Pada Polres Bantul* [Doctoral dissertation]. STIE Widya Wiwaha.
- Handayani, A. S. A., & Anwar, U. S. K. (2021). Kepuasan Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 284–294. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i3.48>
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158.
- Lubis, B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai Di Layanan Publik. *MEDIA BINA ILMIAH*, 13(12), 1921–1928.
- Makhnunah, A., & Rodiyah, I. (2021). Online SKCK Service Innovation at Sidoarjo Police. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 13, 10–21070.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Subroto, S. (2013). Etika, Etos Kerja dan Sikap Professional dalam Bisnis. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(2).