

# Kinerja Pelayanan Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dalam Penerbitan SKCK

Juleigtin Siahaan\*

## Abstrak :

*Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pelayanan Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Penelitian ini menemukan bahwa prosedur pelayanan oleh satuan intelkam tersebut menjadi rujukan dan panduan serta tolak ukur pelayanan penerbitan SKCK. Pelaksanaan pelayanan penerbitan SKCK oleh Satuan Intelkam telah dilaksanakan sesuai dengan parameter pelayanan publik yang diterbitkan pemerintah dan kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh para ahli. Faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan SKCK dari sisi internal antara lain masih terbatasnya jumlah personel, sarana prasarana yang kurang memadai diantaranya ruangan tunggu dan alat tulis yang tidak tersedia. Sementara faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan SKCK dari sisi eksternal antara lain pemahaman masyarakat terhadap syarat dan prosedur pelayanan, serta tabakan dalam proses pelayanan dapat ditempuh dengan waktu yang lebih singkat, sehingga perlu peningkatan sosialisasi.*

**Kata Kunci :** Kinerja, pelayanan, satuan intelkam, SKCK

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Saat ini, momentum reformasi layanan sipil, atau birokrasi, sangatlah kuat dalam pengelolaan negara Indonesia. Banyak lembaga di tingkatan pemerintah yang berbeda mengimplementasikan berbagai konsep reformasi. Prakarsa Reformasi Birokrasi, yang dikembangkan dalam Departemen Keuangan dan saat ini, telah diimplementasikan di beberapa lembaga negara lain, di bawah dukungan Komite Nasional untuk Reformasi Birokrasi, merupakan konsep

komprehensif yang terkenal untuk reformasi kelembagaan yang luas. Reformasi Birokrasi adalah menata ulang, merubah, menyempurnakan dan memperbaiki birokrasi agar menjadi lebih bersih, efisien, efektif dan produktif (BEEP). Secara umum tujuan dari Reformasi Birokrasi adalah membangun profil dan perilaku aparatur negara yang berintegritas tinggi, produktif, dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada publik / masyarakat. Tujuan selanjutnya adalah membangun birokrasi yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam melayani dan memberdayakan masyarakat. Sasaran dari Reformasi Birokrasi itu sendiri adalah mengubah pola pikir, mengubah budaya kerja dan mengubah tata kelola Pemerintahan yang baik.

\* Juleigtin Siahaan ; Mahasiswa Magister Ilmu Kepolisian STIK, Angkatan VI, NIM 2016226012

Menurut Surat Keputusan Kapolri Nomor : Skep/816/IX/2003, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan sebuah surat keterangan resmi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang warga masyarakat guna memenuhi permohonan dari yang bersangkutan untuk suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian terhadap biodata yang sudah ada sebelumnya tentang orang tersebut (data tentang perilaku seseorang dalam kaitannya dengan tindak pidana dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya serta pelanggaran norma-norma kehidupan yang berlaku dalam masyarakat, termasuk keterkaitannya dengan organisasi terlarang. Sebagai organisasi publik yang berwenang untuk memberikan pelayanan SKCK kepada masyarakat, Polri memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat yang memerlukannya. Namun selama ini menurut Chryshnanda, "Pelayanan Polri pada umumnya masih belum memuaskan masyarakat karena prosedur yang berbelit belit, pemberian pelayanan yang lambat dan sering dengan biaya yang mahal". Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan Polri dirasa masih banyak terjadi.

Sebagai salah satu aparaturnegara, Polri diberi wewenang guna melaksanakan tugas pokok sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dimana : "Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat". Terkait dengan fungsi memberi pelayanan kepada masyarakat, Polri harus selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini ditegaskan pula melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang menyebutkan bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Polri kepada masyarakat adalah dalam hal penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kewenangan Polri untuk mengeluarkan SKCK tercantum dalam Pasal 15 ayat (1) huruf k Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yang menyatakan: "Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat". Secara khusus penerbitan SKCK oleh Polri dituangkan melalui Surat Keputusan Kapolri Nomor Skep/816/IX/2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, dimana disebutkan bahwa "Surat Keterangan Catatan Kepolisian sebagai pengganti Surat Keterangan Berkelakuan Baik yang diberikan Polri kepada anggota masyarakat adalah merupakan salah satu sarana pelaksanaan tugas pokok Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat". SKCK merupakan sebuah surat keterangan resmi yang dikeluarkan Polri khususnya melalui unit kerja di Satuan Intelkam. SKCK diterbitkan oleh Polri atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan sebagai salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan lainnya. Untuk itulah, dalam kenyataannya SKCK sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk menunjukkan

adanya jaminan atas jati diri pemohon guna agar memperoleh kesempatan mencari kerja, pengurusan pasport dan sebagainya. Pelayanan SKCK secara langsung telah menciptakan kebutuhan akan jasa pelayanan Polri, yakni antara Satuan Intelkam Polres Banjarnegara sebagai penerbit SKCK dengan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan SKCK, setiap petugas yang terkait dengan pelayanan SKCK harus mampu mengakomodasikan berbagai tuntutan masyarakat. Harapan masyarakat Banjarnegara kepada Polres Banjarnegara dalam pengurusan SKCK membutuhkan kemampuan profesional dari setiap petugas agar dapat memenuhi standar kualitas pelayanan publik guna mencapai layanan yang prima. Pelayanan SKCK yang diselenggarakan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara memiliki arti penting dalam memberi layanan terbaik kepada masyarakat. Peran Satuan Intelkam Polres Banjarnegara guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan cepat, tepat waktu, dan berkualitas mencerminkan bentuk profesionalisme Polri dalam melaksanakan tugas-tugas kepolisian sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu apabila jasa pelayanan SKCK kepada masyarakat serta sikap petugas di Satuan Intelkam Polres Banjarnegara belum mencerminkan profesionalisme, dapat mengurangi kepercayaan serta ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan Polri. Sebagai data awal jumlah personel Satuan Intelkam Polres Banjarnegara berjumlah 22 (dua puluh) orang, sementara yang melayani penerbitan SKCK berjumlah 4 (empat) orang. Disamping melaksanakan tugas pelayanan penerbitan SKCK terlibat pula dalam pelaksanaan tugas piket fungsi. Produktivitas penerbitan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara tahun 2012 menerbitkan SKCK 11.277 lembar; tahun

2013 menerbitkan SKCK 16.266 lembar; tahun 2014 (sampai dengan bulan Juni) menerbitkan SKCK 11.277 lembar. Dukungan opsional ATK dirasakan masih kurang, karena setiap pemohon dicetak 2 kali, ruangan untuk pelayanan berukuran 3 X 3 M yang dilengkapi 2 (dua) unit komputer + printer, sementara ruang tunggu 3 X 7 M. Dalam pelayanan penerbitan SKCK masih menemui kendala berkaitan dengan sarana kerja antara lain database residivis dan Daftar Pencarian Orang (DPO) yang sumber datanya dari Satuan Reskrim. Upaya pemberian pelayanan SKCK membutuhkan ketrampilan dari anggota Satuan Intelkam Polres Banjarnegara di bidang teknis dan administratif serta ketersediaan sarana pendukung selama proses penerbitan SKCK. Untuk itu, sudah menjadi tantangan khusus bagi Satuan Intelkam Polres Banjarnegara agar dapat menjalankan perannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dalam rangka mewujudkan profesionalisme kinerja Polri. Kemampuan profesional setiap petugas yang berada di Unit Pelayanan SKCK merupakan harapan dari masyarakat untuk mendapatkan layanan terbaik selama mengurus SKCK di Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Atas tuntutan tersebut, setiap petugas di Unit Pelayanan SKCK harus mampu menjalankan perannya hingga tercipta kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut yang menjadikan ketertarikan penulis adalah untuk lebih mendalami manajemen pelayanan publik dalam proses pelayanan penerbitan SKCK yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara berdasarkan kualitas pelayanan Polri.

## Permasalahan

Permasalahan pokok yang menjadi bahasan penulis dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kinerja Pelayanan Satuan Intelkam Polres Banjarnegara Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)?

Adapun untuk lebih mendalami permasalahan dalam penelitian ini, pokok permasalahan tersebut dijabarkan dalam persoalan sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah prosedur pelayanan penerbitan SKCK?
- 2) Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara?
- 3) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan publik dalam pelayanan penerbitan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Untuk lebih menajamkan penulis dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini dijabarkan sebagai berikut:
  - 1) Untuk mengetahui prosedur penerbitan SKCK yang dilaksanakan
  - 2) Berusaha untuk mengetahui kualitas pelayanan SKCK yang diberikan Satuan Intelkam Polres Banjarnegara.
  - 3) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara.
- b. Untuk memberikan rekomendasi / saran mengenai kondisi faktual yang ditemukan di lapangan guna perbaikan atau penyempurnaan

### Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis,

diharapkan mempunyai manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan praktis. Pertama, secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu Kepolisian. Kedua, penelitian yang dilakukan ini diharapkan diperoleh temuan-temuan yang pada perkembangannya dapat menjadi masukan serta inspirasi bagi kajian-kajian ilmu Kepolisian secara teoritis. Ketiga, penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah referensi terutama untuk kajian-kajian di bidang ilmu Kepolisian. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi pimpinan Polri baik di tingkat Markas Besar maupun di tingkat kewilayahan yang terkait dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini untuk bahan pengambilan kebijakan, terutama dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokok dan fungsi Polri.

### Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini, terkait dengan prosedur penerbitan SKCK yang dilaksanakan, kualitas pelayanan SKCK yang diberikan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara, dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan penerbitan SKCK.

### Kajian Literatur Kepustakaan Penelitian

Dalam penelitian ini kepustakaan penelitian yang ada berupa hasil laporan penelitian sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya. Hal ini disebutkan oleh John W. Creswell (2002: 18) karena memiliki beberapa tujuan, yakni:

“(1) memberitahukan pembaca tentang hasil-hasil penelitian lain yang berhubungan

dengan penelitian yang sedang dilaporkan; (2) menghubungkan suatu penelitian dengan dialog yang lebih luas dan berkesinambungan tentang suatu topik dalam pustaka, mengisi kekurangan dan memperluas penelitian-penelitian sebelumnya; (3) memberikan kerangka untuk menentukan signifikansi penelitian dan juga acuan untuk membandingkan hasil suatu penelitian dengan temuan-temuan lain”.

Untuk memperkuat penulisan ini, dan sesuai dengan tujuan kepustakaan penelitian, penulis mempergunakan hasil penelitian terdahulu, khususnya yang terkait dengan pelayanan Polri di Indonesia dalam penerbitan SKCK sebagai bahan acuan serta perbandingan. Kepustakaan penelitian dilakukan terhadap studi atau hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan persoalan yang memiliki kesamaan dengan tema yang diangkat dalam penelitian skripsi ini. Kepustakaan penelitian yang dimaksud yaitu skripsi karya Hadi Wiyono dengan judul “Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Kepada Masyarakat oleh Satuan Intelkam Polres Bitung”. (Hadi Wiyono, 2004: 13-59) dan skripsi karya Andy Hermawan dengan judul “Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Kepada Masyarakat di Satuan Intelkam Polres Cimahi”. (Andy Hermawan, 2004: 11-109).

### **Kepustakaan Konseptual Teori Analisis SWOT**

Menurut Freddy Rangkuti, analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strength) dan peluang (opportunity), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi,

dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategis (strategic planner) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini. Hal ini disebut sebagai analisis situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah analisis SWOT. Analisis SWOT digunakan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pimpinan dalam mengantisipasi pengaruh globalisasi terhadap perkembangan Kamtibmas.

### **Teori Kompetensi**

Kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. (Mitrani, 1992) Dalam rangka pembinaan personel secara profesional, beberapa organisasi termasuk organisasi publik seperti halnya Polri di negara maju telah menunjukkan keberhasilan dengan menggunakan praktek pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif melalui cara peningkatan keterampilan dan keahlian SDM organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut Prayitno, (Prayitno, Tim Penulis BKN. 2003) mengungkapkan bahwa Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam pekerjaannya. Dimana kompetensi seseorang dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu masalah. Adapun standar kompetensi menurut Prayitno mencakup tiga hal, yaitu yang disingkat dengan KSA:

- 1) Pengetahuan (Knowledge ), yaitu fakta dan angka dibalik aspek teknis
- 2) Keterampilan (Skills), yaitu kemampuan untuk menunjukan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit

- 3) Sikap (*Attitude*), yaitu yang ditunjukkan kepada pelanggan dan orang lain bahwa yang bersangkutan mampu berada dalam lingkungan kerjanya
- 7) Sebagai alat memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan
- 8) Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*)

### Teori Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan bagian esensial dari manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia. Evaluasi kinerja pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kadar profesionalisme SDM. Penilaian kinerja dimaksudkan untuk menilai dan mencari jenis perlakuan yang tepat sehingga SDM dapat berkembang lebih cepat sesuai dengan harapan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (Anwar, 2005) mendefinisikan bahwa evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang personel melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa kegunaan dari evaluasi kinerja sumber daya manusia adalah :

- 1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa
- 2) Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya
- 3) Sebagai dasar mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan
- 5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang ada di dalam organisasi
- 6) Sebagai kriteria menentukan, seleksi, dan penempatan karyawan

### Konsep Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang warga masyarakat guna memenuhi permohonan dari yang bersangkutan untuk suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian terhadap biodata yang sudah ada sebelumnya tentang orang tersebut (data tentang perilaku seseorang dalam kaitannya dengan tindak pidana dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya serta pelanggaran norma-norma kehidupan yang berlaku dalam masyarakat, termasuk keterkaitannya dengan organisasi terlarang). (Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/816/IX/2003 tanggal 17 September 2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Sebelumnya SKCK bernama SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik), namun setelah diterbitkan TR 164/VI/2003 tanggal 11 Juni 2003 tentang Juklak Kapolri No. Pol: Juklak/27/VII/1991 tanggal 9 Juli 1991 istilah SKKB telah direvisi menjadi SKCK. Dalam Juklak tersebut diantaranya disebutkan bahwa: (a) Sebutan SKKB diganti menjadi SKCK; (b) Konsep naskah Juklak Kapolri yang baru diatur penerbitan SKCK mulai dari tingkat Mabes s/d Polsek; (c) Tata cara pengisian SKCK sama dengan SKKB.

### Konsep Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan

sedemikian rupa, sehingga program layanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima (*service excellent*). (Atep Adya Barata, 2003: 25). Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria yang menunjukkan besaran pelayanan yang diberikan. Atep Adya Barata (2003: 31-32) mengemukakan budaya pelayanan prima berdasarkan pada konsep A6, yakni mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab). Lebih lanjut keenam konsep tersebut dijelaskan Atep Adya Barata dengan: Pertama, kemampuan (ability) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi / perusahaan. Kedua, sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan. Ketiga, penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Keempat, perhatian (*attention*) merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Kelima, tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan

kepada pelanggan. Keenam, tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### Konsep Prosedur

Menurut Muhammad Ali (2000 : 325) "Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan". Menurut Amin Widjaja (1995 : 83) "Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu". Sedangkan menurut Kamaruddin (1992 : 836 – 837) "Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi". Sedangkan pengertian prosedur menurut Ismail Masya (1994 : 74) mengatakan bahwa "Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang".

### Konsep Pelayanan Kepolisian

Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai "Perbuatan atau cara melayani secara cepat dan memuaskan". (W.J.S Poerwadarminta, 1976: 573). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, pelayanan diartikan dengan "Perihal atau cara melayani dengan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 504). Berdasarkan penjelasan dari kedua definisi ini dapat dikatakan bahwa pelayanan menekankan

pada suatu perbuatan untuk memberikan jasa pemenuhan kepentingan kepada customer secara cepat dan sesuai harapan. Dalam penelitian ini menekankan pada pelayanan yang diberikan oleh Polri. Farouk Muhammad, menjelaskan: Pelayanan kepolisian (*public service*) mengandung pengertian yang menekankan pada subyek (polisi) dan sekaligus membatasi bahwa layanannya adalah jasa (fungsi kepolisian). Ini berarti pelayanan oleh polisi kepada masyarakat tidak mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, tetapi terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan fungsi kepolisian.... (Faraouk Muhammad & Djaali, 2003:134).

### Konsep Kinerja Organisasi Publik

Pembahasan mengenai kinerja tidak bisa lepas dari masalah pelaksanaan tugas atau operasi organisasi. Fynn (1986), Jackson dan Palmer (1992), maupun Bryson (1995) seperti dikutip oleh Kurniawan (2005: 46) mempunyai pandangan yang sama mengenai kinerja organisasi, yakni harus dikembalikan pada apa alasan dan tujuan dari dibentuknya suatu organisasi. Bagi organisasi privat yang tujuan pembentukannya adalah produksi barang dan jasa untuk mendapatkan profit, maka ukuran kinerjanya adalah seberapa besar ia mampu memproduksi (*productivity*) atau seberapa besar keuntungan yang berhasil diraih (*economy*). Berbeda dengan organisasi publik yang ukuran kinerjanya sangat tergantung dari tujuan dan misi dibentuknya organisasi tersebut. Bila dikaji dari tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, maka kinerja organisasi publik baru dapat dikatakan berhasil apabila mampu dalam mewujudkan tujuan dan misinya.

### Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dan metode evaluasi. Teknik

pengumpulan data dilakukan dengan cara : observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik analisis data dilakukan dengan triangulasi data dengan menganalisis keterkaitan antara hasil observasi, wawancara, serta berbagai dokumen yang terkait pelayanan penerbitan SKCK. Informasi selama penelitian diperoleh dari berbagai informan. Informan diperlukan untuk menggali informasi tentang : prosedur pelayanan penerbitan SKCK, kualitas pelayanan penerbitan SKCK, dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan SKCK oleh satuan intelkam polres banjarnegara. Informan pada penelitian ini adalah :

- 1) Personel Polri pada Direktorat Intelkam Polda Jateng (Dir Intelkam dan Kasi Yanmin)
- 2) Kasatker di institusi kepolisian (Kapolres Banjarnegara dan Kasat Intelkam)
- 3) Personel Polri pada satuan intelkam (para anggota yang bertugas melayani penerbitan SKCK)
- 4) Para aparat pemerintahan pada instansi samping (para lurah dan camat yang terdapat di dalam kota banjarnegara)
- 5) Para masyarakat yang menerima pelayanan penerbitan SKCK

### Temuan Dan Pembahasan

#### Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Selama penelitian, penulis mencari data dengan melakukan observasi dan wawancara di Satuan Intelkam Polres Banjarnegara yaitu dengan Kasat Intelkam, personel yang berada di Unit pelayanan penerbitan SKCK, masyarakat pemohon SKCK sebanyak 4 (empat) orang, Dir Intelkam Polda Jateng, Kasi Yanmin, dan aparat pemerintah setempat (para lurah dan camat). Selain itu penulis juga melakukan studi dokumen terhadap prosedur pelayanan penerbitan SKCK

yang dilakukan oleh satuan intelkam polres banjarnegara. Hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa informan adalah sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan

Menurut Dir Intelkam, Kapolres Banjarnegara, Kasat Intelkam, dan Kasi Yanmin :

- 1) Sosialisasi persyaratan penerbitan SKCK telah dilakukan secara rutin melalui para kanit di tingkat Polsek
- 2) Surat-surat edaran terkait proses persyaratan SKCK telah disebarluaskan baik kepada para Lurah, camat dan di tingkat Polsek
- 3) Penjelasan tertulis maupun lisan tentang mekanisme prosedur penerbitan SKCK sudah disampaikan kepada masyarakat
- 4) Prosedur yang harus dilaksanakan oleh pemohon SKCK pada dasarnya harus melalui 2 (dua) sistem yang terpisah yaitu sistem pelayanan penerbitan SKCK (dilayani oleh satuan intelkam) dan sistem identifikasi (dilayani oleh satuan reskrim)

Menurut para personel yang bertugas melayani penerbitan pelayanan SKCK bahwa penjelasan tertulis maupun lisan tentang mekanisme prosedur penerbitan SKCK juga sudah disampaikan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan para masyarakat pemohon SKCK diperoleh informasi diantaranya :

- 1) prosedur penerbitan SKCK dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) telah terpampang di dinding loket ruangan pelayanan SKCK
- 2) Penjelasan lisan terkadang diberikan oleh petugas namun juga terkadang tidak diberikan

Sedangkan penjelasan dari para aparat pemerintahan setempat (para lurah dan camat) bahwa persyaratan dalam pembuatan SKCK, masyarakat harus memiliki surat keterangan dari pemerintah setempat dimana sebelumnya mereka harus memiliki data tertulis berupa surat pengantar dari RT/RW, KTP, dan KK. Dari hasil pengamatan, wawancara, dan studi dokumen yang telah dilakukan maka penulis menganalisis bahwa dengan adanya dua sistem yang harus dilaksanakan oleh pemohon SKCK akan membuat repot pemohon itu sendiri dan bukan malah membuat ringkas urusan. Hal ini akan membuat panjang birokrasi yang harus dilakukan pemohon SKCK dimana sebelum pemohon mengurus SKCK di ruang pelayanan SKCK, pemohon harus terlebih dahulu mengurus sidik jari dan harus mendaftar kembali pada unit identifikasi dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh unit identifikasi. Menurut penulis prosedur pengurusan SKCK tersebut dapat berjalan lebih baik lagi apabila antar kedua unit yaitu identifikasi dan unit pelayanan penerbitan SKCK menggunakan jaringan/teknologi komputerisasi yang terintegrasi sehingga jika data pemohon telah didata oleh salah satu fungsi/unit maka data tersebut dapat diperoleh/diakses dengan cepat dan mudah. Hal ini akan membuat prosedur penerbitan SKCK tidak menjadi bertele-tele dan lebih akurat.

b. Waktu penyelesaian

Berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan SKCK, informasi yang diperoleh dari para personel yang bertugas melayani penerbitan SKCK yaitu tergantung dari kelengkapan persyaratan pembuatan SKCK. Informasi yang diperoleh dari para masyarakat pemohon SKCK bahwa waktu penyelesaian pembuatan SKCK bisa sampai 1 hari. Dari hasil pengamatan yang

dilakukan oleh penulis diperoleh fakta-fakta yaitu waktu penyelesaian penerbitan SKCK pada Satuan Intelkam Polres Banjarnegara yang memakan waktu berjam-jam hingga paling lambat satu hari dikarenakan keterlambatan tanda tangan penerbitan oleh Kasat Intelkam yang sedang tidak berada di tempat/kantor berkaitan dengan kegiatan dinas di luar/lapangan, petugas pelayanan SKCK yang tidak menepati jam kerja, petugas pelayanan SKCK yang tidak menepati jam istirahat, dan ketidaktahuan dari pemohon SKCK tentang cara pengisian formulir SKCK.

c. Biaya pelayanan

Biaya pembuatan SKCK yang dikenakan menurut pemohon SKCK pada Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dinilai wajar (Rp 10.000,-) dan sesuai dengan kondisi perekonomian masyarakat Banjarnegara. Terkait dengan biaya pelayanan dalam pembuatan penerbitan SKCK oleh petugas pelayanan pada Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dengan mengacu pada hasil temuan penelitian diketahui bahwa biaya pembuatan SKCK berdasarkan PP No. 50 Tahun 2010, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) SKCK sebesar Rp. 10.000,-.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan akan dinilai baik apabila produk pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat penerima pelayanan. Masyarakat penerima pelayanan tidak komplain terhadap produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas produk. Produk pelayanan SKCK yang diberikan oleh petugas pelayanan SKCK pada Satuan Intelkam Polres Banjarnegara kepada masyarakat pemohon SKCK berdasarkan

hasil temuan penelitian tergambar sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan tidak ditemukannya komplain dari penerima pelayanan sebagaimana standar kuantitas dan mutu/kualitas produk pelayanan SKCK yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Dari hasil temuan penelitian, penulis memperoleh gambaran melalui pengamatan, wawancara, dan studi dokumen bahwa masih terdapat kekurangan terkait sarana dan prasarana yang disediakan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Kekurangan-kekurangan dimaksud meliputi : belum tersedianya mesin fotocopy yang diperlukan dalam pelayanan penerbitan SKCK, belum tersedianya ruangan khusus yang representatif untuk pengisian formulir, belum tersedianya alat tulis yang diperlukan oleh pemohon SKCK dalam pengisian formulir dan belum tersedianya gudang penyimpanan berkas permohonan SKCK yang representatif.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dari hasil temuan penelitian, penulis memperoleh gambaran melalui pengamatan, wawancara, dan studi dokumen bahwa petugas pada unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara belum sepenuhnya menampilkan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang seharusnya. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui temuan di lapangan yaitu : petugas pelayanan penerbitan SKCK belum pernah mengikuti pendidikan kejuruan, penampilan petugas pelayanan penerbitan SKCK belum seragam karena masih terlihat menggunakan kaos oblong dan sikap petugas pelayanan penerbitan SKCK yang kurang komunikatif.

## Kualitas Pelayanan Penerbitan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara

Berdasarkan konsep Atep Adya Barata mengenai tolak ukur kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari 6 (enam) faktor, meliputi :

### a. Kemampuan (*ability*)

Ditinjau dari faktor kemampuan (*ability*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberi pelayanan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Kemampuan yang diperlukan dalam suatu pelayanan berkualitas meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian, penulis memperoleh gambaran bahwa masih terdapat kekurangan perihal kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan penerbitan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Kekurangan-kekurangan tersebut meliputi : kemampuan komunikasi dari petugas yang masih kurang, petugas pelayanan SKCK belum mengikuti pendidikan kejuruan dan kurangnya sosialisasi mekanisme penerbitan SKCK. Hal ini tercermin dari pengamatan, wawancara, dan studi dokumen terhadap para personel yang bertugas melayani penerbitan SKCK serta Kasatker dalam hal ini Dir Intelkam Polda Jateng , Kapolres Banjarnegara dan Kasat Intelkam.

### b. Sikap (*attitude*)

Ditinjau dari faktor sikap (*attitude*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberikan pelayanan memiliki sikap yang baik, ramah, dan sopan. Sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan SKCK kepada pemohon SKCK merupakan

bentuk komunikasi dua arah dimana masyarakat yang dilayani mengharapkan penghargaan dan pelayanan yang terbaik dari petugas demikian sebaliknya. Sikap atau perilaku ramah dan bersahabat dapat terwujud melalui perlakuan pribadi pemohon SKCK terhadap petugas pelayanan maupun petugas pelayanan terhadap pemohon SKCK. Perlakuan disini dapat diartikan bahwa selama proses penerbitan berlangsung agar pemberi layanan harus menunjukkan sikap yang baik sehingga penerima pelayanan dapat terbantu dan juga sebaliknya, jika pemohon mematuhi peraturan yang ada maka pemberi pelayanan akan menghormatinya. Dari hasil temuan penelitian diperoleh gambaran bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara sudah cukup baik. Hal ini terwujud dari pemberian penghormatan berupa sapaan kepada pemohon yang datang ke loket pada saat membuat SKCK. Dengan demikian dilihat dari faktor sikap (*attitude*), kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dalam memberikan pelayanan telah diwujudkan dimana petugas telah memberikan sikap yang ramah dan bersahabat sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini tercermin dari pengamatan dan wawancara dengan para masyarakat pemohon SKCK maupun para personel yang bertugas melayani penerbitan SKCK.

### c. Penampilan (*appearance*)

Ditinjau dari faktor penampilan (*appearance*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberikan pelayanan mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain dalam hal ini masyarakat pemohon SKCK. Penampilan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan penerbitan SKCK tidak hanya bersifat fisik saja namun juga non fisik. Penampilan fisik

adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan luar seseorang yang mudah diamati dan dinilai oleh orang sekelilingnya. Penampilan fisik secara disadari atau tidak, dapat menimbulkan respon atau tanggapan tertentu dari orang lain. Saat ini, penampilan fisik yang menarik sudah dijadikan sebagai syarat tidak resmi di beberapa lapangan pekerjaan. Beberapa lapangan pekerjaan telah menuntut para pegawainya untuk berpakaian dan berpenampilan baik dalam menerima konsumen. Peran dari penampilan fisik adalah untuk memberikan deskripsi atau gambaran singkat akan diri orang tersebut. Penampilan non fisik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penampilan seseorang berupa karakter yang sulit diamati secara kasat mata tapi dapat terlihat melalui ciri-ciri tingkah laku dan ekspresi wajah, tutur kata dan sikap. Dari hasil temuan penelitian, penulis mendapatkan gambaran bahwa penampilan (*appearance*) dari petugas pelayanan penerbitan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara belum sepenuhnya mencerminkan harapan dari masyarakat pemohon SKCK khususnya perihal penampilan fisik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan para pemohon SKCK yaitu masih terdapat petugas yang menggunakan kaos oblong pada saat memberikan pelayanan.

d. Perhatian (*attention*)

Ditinjau dari faktor perhatian (*attention*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberikan pelayanan memiliki kemauan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, dan kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Perhatian (*attention*) dapat terwujud dengan adanya kesediaan atau keterbukaan petugas

pelayanan SKCK terhadap saran dan kritik terkait pelayanan yang telah diberikan. Dari hasil temuan penelitian, penulis memperoleh gambaran bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan penerbitan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara belum maksimal. Keadaan ini tergambar melalui hasil wawancara penulis dengan para pemohon SKCK dimana terkadang petugas kurang peka dan peduli terhadap pemohon SKCK.

e. Tindakan (*action*)

Ditinjau dari faktor tindakan (*action*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku akan berakibat buruknya penilaian oleh masyarakat. Penguasaan terhadap tugas pokok dan fungsi oleh petugas pelayanan SKCK sangat diperlukan untuk menghindari penyimpangan. Selain itu peran pimpinan sangat penting sebagai pengawas, pengendali dan pemberi motivasi bagi petugas pelayanan penerbitan SKCK. Dari hasil temuan penelitian, penulis memperoleh gambaran bahwa tindakan pelayanan SKCK yang diberikan oleh petugas pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yaitu Surat Keputusan Kapolri No. Pol : SKEP/816/IX/2003, tanggal 17 September 2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan SKCK. Pemberian motivasi bagi petugas pelayanan penerbitan SKCK tergambar atau dinyatakan dari hasil wawancara penulis dengan para Kasatker dalam hal ini Dir Intelkam Polda Jateng, Kapolres Banjarnegara, dan Kasat Intelkam.

#### f. Tanggung jawab (*accountability*)

Ditinjau dari faktor tanggung jawab (*accountability*), maka suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika petugas yang memberikan pelayanan memiliki sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelayanan publik akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan, termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja. Tanggung jawab tersebut mencakup adanya suatu kewajiban untuk melaporkan hasil setiap kegiatan, menjelaskan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan bagi tiap-tiap tindakan yang sudah diambil.

### Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara

Dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik (pemohon/masyarakat), besar kemungkinan akan terdapat faktor pendukung dan penghambat baik dari pemberi jasa pelayanan maupun yang menerima jasa pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penulis mengelompokkan hal-hal apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam proses pembuatan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Faktor-faktor dimaksud terdiri dari 2(dua) faktor yaitu faktor internal dari pemberi jasa pelayanan, dalam hal ini Polri dan faktor eksternal dari penerima jasa pelayanan, dalam hal ini masyarakat pemohon SKCK. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pemohon SKCK, Kasat Intelkam

telah berupaya mengoptimalkan segenap sumber daya organisasi yang ada, agar tujuan tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien. Hal ini telah ditunjukkan dengan adanya rencana kegiatan Satuan Intelkam setiap tahunnya, pelaksanaan kegiatan pembinaan dan operasional, pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh segenap anggota sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota, mendorong dan memotivasi anggota untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, melakukan pengawasan rutin kepada anggota terkait pelaksanaan kegiatan operasional maupun pelayanan masyarakat. Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis diperoleh gambaran bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara antara lain : Faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor internal meliputi :

#### a. Bidang personil

Unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat dilakukan dengan menempatkan personil sesuai dengan kemampuannya. Namun di lain pihak jumlah personil yang melayani perlu penambahan khususnya ketika pemohon SKCK mengalami peningkatan seperti saat penerimaan CPNS dan pasca kelulusan sekolah. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara penulis dengan para personil dalam unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara dimana diperoleh informasi bahwa mereka belum pernah mendapatkan pelatihan atau pendidikan kejuruan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas.

#### b. Kemampuan petugas

Kemampuan petugas di dalam suatu proses pelayanan seperti penerbitan SKCK merupakan salah satu hal yang penting

sebagai faktor pendukung keberhasilan tugas. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang diperoleh penulis dari Kapolres Banjarnegara, Kasat Intelkam, dan para personel dalam unit pelayanan SKCK ditemukan bahwa petugas pelayanan SKCK dapat melakukan tugasnya dengan baik. Hal ini dibuktikan dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer dan tidak mengalami kendala.

c. Sarana dan prasarana

Melihat situasi dan temuan penelitian di Satuan Intelkam Polres Banjarnegara diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai. Situasi dan temuan penelitian terkait sarana dan prasarana yang terdapat di unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara akan dapat menjadi faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan SKCK. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana baik kuantitas dan kualitas sehingga pelayanan penerbitan dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

d. Pengawasan dan pengendalian dari atasan langsung

Pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Kasat Intelkam Polres Banjarnegara terhadap unit pelayanan SKCK sudah berjalan dengan cukup baik. Kasat Intelkam sebagai atasan langsung unit pelayanan SKCK melakukan pengawasan tidak hanya terbatas pada administrasi SKCK saja namun juga terkait proses operasional yang dilakukan oleh unit pelayanan SKCK. Pengawasan dan pengendalian dari atasan langsung yang dilakukan secara rutin, terarah dan terencana akan mencegah terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh anggota sehingga tujuan yang diinginkan oleh dapat tercapai. Hal ini juga dapat menjadi salah

satu faktor penentu dan faktor pendukung keberhasilan pelayanan penerbitan SKCK yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara. Anggota yang diawasi dan dikendalikan dengan baik oleh atasan langsung akan meningkat dalam hal kedisiplinan dan tanggung jawab selama pelaksanaan tugas.

**Faktor-faktor eksternal meliputi :**

a. Kondisi sosial ekonomi

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh oleh penulis mengenai Kota Banjarnegara, penulis mendapatkan gambaran bahwa Kota Banjarnegara merupakan Ibukota Kabupaten dan masyarakat Banjarnegara sebagian besar berpendapatan rendah sehingga penulis berpendapat bahwa kondisi sosial ekonomi merupakan faktor eksternal yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan SKCK. Namun dari hasil wawancara selama penelitian, penulis mendapatkan informasi bahwa biaya yang dikenakan dalam pembuatan SKCK masih wajar, masyarakat tidak merasa keberatan dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat Banjarnegara.

b. Kondisi sosial budaya

Proses kehidupan masyarakat di Kota Banjarnegara yang cukup tertib, tingkat pendidikan masyarakat juga sudah baik hal ini didukung sarana pendidikan telah tersedia dan sebagian besar penduduk/masyarakat telah mengenyam pendidikan sampai tingkat pendidikan sekolah lanjutan atas. Selain itu juga dari segi pekerjaan sebagian besar masyarakat Kota Banjarnegara didominasi oleh petani, pedagang, buruh dan karyawan di perusahaan swasta. Kondisi ini dapat menjadi faktor pendukung bagi Polri dalam memberikan pelayanan yang

baik bagi masyarakat khususnya masyarakat Banjarnegara yang mengurus SKCK.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Pelayanan SKCK yang diberikan oleh unit pelayanan Satuan Intelkam Polres Banjarnegara masih belum sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku di dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Surat Keputusan Kapolri Nomor: Skep/816/IX/2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan SKCK. Adapun hal-hal yang masih belum sesuai di dalam prosedur pelayanan penerbitan SKCK berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis antara lain :

- 1) Petugas pelayanan kurang komunikatif.
- 2) Petunjuk teknis pengisian blanko SKCK belum tersedia.
- 3) Database kriminalitas belum terkomputerisasi dan terintegrasi dengan satuan fungsi lainnya.
- 4) Sosialisasi mekanisme persyaratan penerbitan SKCK sudah dilaksanakan namun masih belum maksimal.
- 5) Ruang dan petugas khusus untuk pengaduan/komplain/keluhan terkait pelayanan SKCK belum tersedia.
- 6) Waktu pelayanan penerbitan SKCK belum konsisten.

- 7) Sarana dan prasarana belum memadai diantaranya mesin fotocopy yang tidak tersedia, ruangan khusus pengisian blanko SKCK belum tersedia, alat tulis belum tersedia dan gudang penyimpanan berkas SKCK yang tidak representatif lagi.
  - 8) Kompetensi petugas masih kurang diantaranya belum memiliki pendidikan kejuruan, pakaian yang tidak seragam dan sikap yang acuh terhadap masyarakat pemohon SKCK.
- b. Proses penerbitan SKCK yang dilaksanakan oleh unit pelayanan SKCK Satuan Intelkam Polres Banjarnegara sebagian sudah memenuhi konsep kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan sikap petugas pelayanan SKCK yang cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan berpedoman ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan petugas bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya. Adapun konsep-konsep kualitas pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya : petugas pelayanan SKCK masih terkesan kurang komunikatif dan kaku.
- c. Dalam pelayanan SKCK yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Polres Banjarnegara, masih ditemukan adanya faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan SKCK, terutama dari faktor Internal, dimana masih kurangnya kemampuan petugas untuk pelayanan SKCK, keterbatasan sarana prasarana, seperti ruang pelayanan yang belum memadai, ruang tunggu yang belum memadai, dan gudang penyimpanan arsip SKCK yang tidak representatif lagi. Sedangkan faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan SKCK diantaranya jumlah petugas pelayanan SKCK sudah mencukupi, pengawasan dan pengendalian dari atasan

langsung dilakukan secara rutin terarah serta terencana, biaya penerbitan SKCK sudah sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat Banjarnegara, dan kehidupan sosial budaya masyarakat Banjarnegara yang tertib dan stabil.

### Saran

Adapun saran yang diberikan dan ditawarkan berdasarkan hasil penelitian antara lain:

- a. Pelayanan yang diberikan pada saat ini agar tetap dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang sebagai wujud memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat/pemohon SKCK. Peningkatan dimaksud dapat dilakukan melalui upaya-upaya seperti peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan penerbitan SKCK melalui pelatihan rutin dua kali dalam seminggu, pengajuan kepada pimpinan bagi anggota yang belum mengikuti pendidikan kejuruan serta pengajuan pengadaan sarana dan prasarana yang kurang agar direncanakan di dalam DIPA Polres Banjarnegara.
- b. Efektifitas kinerja petugas pelayanan SKCK melalui bimbingan teknis dan pembinaan operasional oleh Kanit Yanmin, Kaur Bin Ops Satuan Intelkam maupun Kasat Intelkam yang berbentuk pengawasan melekat dalam setiap pelaksanaan tugas serta pemberian *reward dan punishment* bagi anggota.
- c. Penyusunan dan penerapan standar kinerja yang jelas serta konsisten bagi anggota Polres Banjarnegara sehingga indikator keberhasilan pelaksanaan tugas dapat terukur.

### Daftar Pustaka

Arif, Mirrian Syofian, 1977, Organisasi dan Manajemen, Jakarta, Universitas Terbuka

Barata, Atep Adya., 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jakarta, PT.Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Bogdan, Robert C., 1972, Participant Observation in Organizational Setting, Syracuse, NY, Syracuse University Press

Creswell, John W., 2002, Research Design Qualitative & Quantitative Approaches, terjemahan oleh angkatan IV dan V KIK UI, Jakarta, KIK Press

Funk & Wagnalis Standard Desk Dictionary, 1980. Volume 2 N-Z, Harper & Row, Publishers, Inc

Koentjaraningrat, 1985. Pengantar Ilmu Antropologi, Cetakan Kelima, Jakarta, Aksara Baru

Kurniawan, Agung., 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Pembaruan

Moenir, 1995, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan Kedua, Jakarta, Bumi Aksara

Muhammad, Farouk & Djaali, 2003, Metodologi Penelitian Sosial: Bunga Rampai, Cetakan Pertama, Jakarta, PTIK Press dan CV. Restu Agung

Patton, Michael Quinn, 1987, Qualitative Evaluation Methods, Beverly Hills, Sage Publication

Prabu Mangkunegara, Anwar 2005. Evaluasi Kinerja. Bandung : Refika Aditama

Prayitno, Tim Penulis BKN. 2003. Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan PNS. Jakarta: Puslitbang BKN

Poerwadarminta, W.J.S., 1976, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta, PN. Balai

## Pustaka

Rangkuti, Freddy., 2009, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama

Sarwoto, 1983, Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen, Cetakan Keempat, Jakarta, Ghalia Indonesia

Soekanto, Soerjono. 2006, Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta, Raja Grafindo Press

Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung, Penerbit Alfabeta

Sutopo., 2000. Pelayanan Prima, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara

Terry, George R, 2000, Principles of Management Alih Bahasa Winardi. Bandung: Alumni

Vredenberg, J., 1983, Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat, Jakarta PT.Gramedia

Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara.

-----Petunjuk Teknis Kapolri No.

Pol: Juknis/11/IM/1993 tentang Penerbitan SKCK.

-----Skep Kapolri Nomor Skep/816/IX/2003 tentang Naskah Sementara Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

-----TR 164/VI/2003 tanggal 11 Juni 2003 tentang Juklak Kapolri No. Pol: Juklak/27/VII/1991 tanggal 9 Juli 2003.

----- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

-----Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989, Cetakan Kedua, Departemen Pendidikan & Kebudayaan dan Balai Pustaka

Keolisian Negara Republik Indonesia, Intel Dasar Polres Banjarnegara Tahun 2015 & 2016