**Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK**

# Fungsi pengawasan dalam upaya mewujudkan efektivitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) pada satuan fungsi intelkam kepolisian resort Subang

H. Tonny Kurniawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30295&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Suatu organisasi dapat mencapai tujuannya bila melaksanakan manajemen pelayanan dengan baik, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan umum (Public Service) apakah pelayanan internal maupun eksternal. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, maka harus menempatkan anggota sesuai dengan keahliannya dan profesionalismenya (the right man and right place) serta menjaga dan meningkatkan koordinasi kerja yang baik dengan instansi/lembaga terkait lainnya. <p>Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga Pemerintah yang berada di bawah langsung Presiden Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 15 ayat (1) huruf K secara umum berwenang mengeluarkan surat ijin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat Satuan Intelkam Polres Subang mendapat tugas antara lain adalah melayani masyarakat dalam menerbitkan SKCK. Dalam hal tersebut tentunya berusaha berbuat dan melayani masyarakat secara profesional dengan metode cepat dan singkat, tetapi tetap mengacu dan memperhatikan prosedur persyaratan dalam menerbitkan SKCK. Namun dalam kenyataannya masih ditemukan banyak keluhan (public complain) oleh masyarakat terhadap kualitas kinerja pelayanan Polisi. Hal ini secara umum ada beberapa alasan yang menyebabkan mengapa institusi Kepolisian masih mendapat complain tentang kualitas pelayanan kepada masyarakat. <p>Berdasarkan hal tersebut diatas, bahwa efektivitas pelayanan SKCK/Police Record pada Satuan Intelkam Polres Subang nampak masih belum tercapai. Dengan adanya masalah tersebut penulis mengidentifikasi persoalannya adalah: Bagaimana fungsi pengawasan dalam upaya mewujudkan efektivitas pelayanan SKCK pada Satuan Intelkam Kepolisian Resort Subang ?. Apakah masyarakat puss terhadap kualitas pelayanan petugas Satuan Intelkam dalam penerbitan SKCK ?, Bagaimana Petugas Satuan Intelkam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat ?, Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan SKCK oleh Satuan Intelkam Polres Subang ? Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, metode yang penulis gunakan adalah deskriptif analisis dari penelitian kualitatif ini penulis mencari informasi dari Kasat Intelkam, anggota Intelkam Polres Subang dan masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)., Sedangkan teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan pengamatan, wawancara dan penelitian dokumen. Tehnik analisa data tidak menggunakan rumusan statistik, karena data yang diperoleh tidak dalam bentuk angka-angka, melainkan dalam bentuk pertanyaan dan pendapat. Sedangkan jadwal penelitian penulis bagi menjadi 4 tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan penelitian, tahap pengolahan data, tahap pelaporan hasil penelitian. <p>Hasil penelitian yang penulis lakukan, didapat hasil gambaran umum wilayah hukum Polres Subang, gambaran umum Satuan Intelkam Polres Subang, serta sedikit menggambarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang menyangkut tentang pelayanan anggota Intelkam terhadap kualitas pelayanan, aspek

pengawasan terhadap efektivitas pelayanan pembuatan SKCK, aspek kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Satuan Intelkam Polres Subang. <p>Berdasarkan deskripsi diatas dan hasil pengamatan serta wawancara, maka penulis mendapatkan tentang fungsi pengawasan dalam upaya mewujudkan efektivitas pelayanan dalam pembuatan SKCK oleh Kasat Intelkam terhadap anggota Intelkam. Pelayanan anggota Intelkam dalam penerbitan SKCK kepada masyarakat sudah memenuhi kriteria pelayanan, selain dalam memberilcan pelayanan berpedoman kepada Skep Kapolri No. Pol. : Skep/8l6/IX/2003 tentang Naskah sementara petunjuk lapangan penerbitan SKCK yang dimulai dari persiapan, adanya permintaan penerbitan, pencatatan, identifikasi, penelitian, koordinasi, pengambilan keputusan dan yang terakhir adalah penerbitan. Masalah biaya anggota Satuan Intelkam memungut biaya kepada semua pemohon tidak ditentukan besarnya biaya tetapi keildasan dari para pemohon itu sendiri. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK tersebut menyatakan puas walaupun mereka tetap menekankan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih cepat lagi. FEaktor penghambat dalam pelayanan SKCK ini tidak ,adanya mesin foto copy untuk menrperbanyak SKCK yang akan dilegalisir sehingga mereka hares keluar lingkungan Polres sehingga memperlambat proses penerbitan SKCK tersebut, serta perbedaan Unit SKCK dengan Unit Sidik Jari yang menyebabkan hasil dari rumusan sidik jari tidak cepat sampai ke Unit SKCK. <p>Untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat pemohon SKCK Satuan Intelkam Polres Subang untuk memperhatikan Kualitas SDM Anggota Satuan Intelkam hams memiliki tanggung jawab dan disiplin dalam menjalankan tugasnya terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada pemohon SKCK, Satuan Intelkam agar menyediakan saran prasarana bagi anggotanya dalam menjalankan tugasnya khususnya pada Unit Pelayanan dan Administrasi (Yanmin), perlu adanya peningkatan kesejahteraan bagi para anggota Satuan Intelkam agar tumbuh dedikasi dan semangat dalam menjalankan tugasnya, dan perlu adanya peningkatan pelayanan dari masyarakat yang merasa puas menjadi sangat puas terhadap pelayanan SKCK tersebut, dengan harapan dapat mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dengan terpenuhinya semua harapan itu maka citra Pori di masyarakat semakin membaik.