

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI KEPOLISIAN RESOR SUMBAWA

Lalu Eka Prahardian^{1,2}, Zulkieflimansyah¹, Ahmad Yamin^{*1,3}

¹Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

²Polres Sumbawa, Indonesia

³Ilmu Hukum, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

ahmad.yamin@uts.ac.id

Abstrak

Kepolisian Resor Sumbawa merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Pengaduan, pelaporan dan pelayanan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Kepolisian Resor Sumbawa, hal ini dikarenakan Kepolisian Resor Sumbawa merupakan salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat. Pelayanan yang dimaksud tentang pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa. Untuk mengatasi kekurangan dalam lingkup kepolisian Resor Sumbawa dibentuklah pelayanan public Satuan Intelkam tentang pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kepolisian Resor Sumbawa yang diemban oleh Satuan Intelkam di Polres Sumbawa sudah cukup berkualitas baik secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik – baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan. Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selanjutnya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan aturannya yang mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat. Saran dalam penelitian ini yaitu Melengkapai sarana dan prasarana seperti penambahan unit fasilitas pelayanan, adanya tambahan tenaga pelayanan SKCK dan pengembangan aplikasi pelayanan online pembuatan SKCK.

Kata kunci: Pelayanan Publik; SKCK; Kepolisian; Resor Sumbawa

Abstract

The Sumbawa Resort Police is a government organization that performs public services with the aim of solving various problems and threats that exist in the local community. Complaints, reporting and servicing various cases that occur in the surrounding environment are a form of responsibility that must be carried out and resolved properly by the Sumbawa Resort Police, this is because the Sumbawa Resort Police is a public organization that serves the community. The service in question regarding the service of making a quality Police Record Certificate (SKCK) can be obtained either from the Intelligence Unit of Sumbawa Resort Police. To

overcome deficiencies within the scope of the Sumbawa Reor police, a public service Intelligence Unit was formed regarding the making of Police Record Certificates (SKCK). This study uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques in this study were by means of interviews, observation, and documentation. As for this study, data analysis was carried out using the triangulation technique. Based on the results of the study, it was found that the implementation of the services of the Sumbawa Resort Police carried out by the Intelligence Unit at the Sumbawa Police are of good quality and efficient so that they must be able to carry out their duties as well as possible and provide comfort and satisfaction for the people in need. The National Police must provide effective services that produce excellent service to the community so that it can be said that their services have been productive. So that in an effort to achieve service quality it is appropriate for the police to improve the quality of their services in accordance with the regulations regarding improving the quality of government apparatus services to the community. Suggestions in this study are to complete facilities and infrastructure such as adding service facility units, having additional SKCK service personnel and developing online service applications for making SKCK.

Keywords: Public service; SKCK; Police, Sumbawa Resort

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan 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. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership*

bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab penuh pemerintah, pelayanan publik ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standart pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik dan juga kualitas sumber daya manusia maupun aspek penunjang pelayanan yang belum memadai. Hal tersebut diketahui dari keluhan langsung maupun keluhan tidak langsung dari masyarakat sebagai pemohon layanan, misalkan melalui media sosial, media cetak maupun media elektronik. Beberapa keluhan tersebut diantaranya yaitu instansi pelayanan publik yang tidak memberikan kepastian waktu, prosedur yang berbelit-belit, pungli, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun prosedur

dan persyaratan pelayanan yang tidak transparan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di intitusi yang terkait.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya, Pelayanan pada dasarnya adalah amanah yang tertera pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik 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.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga sipil pemerintah yang juga turut serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk jasa maupun bentuk barang secara langsung maupun secara administratif. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat banyak digunakan oleh masyarakat secara administratif yang di berikan ialah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau sebelumnya lebih dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang terdapat catatan kejahatan yang dilakukan seseorang. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Sebelumnya SKKB hanya di terbitkan untuk masyarakat yang tidak atau belum pernah melakukan tindakan kejahatan pidana. Namun, setelah di ubah menjadi SKCK kini surat tersebut dapat diberikan

kepada mantan pidana atau pun masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan. Jangka berlaku surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) ialah 3-6 bulan.

Fungsi dari surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi berkas melamar pekerjaan, sebagai syarat melanjutkan kontrak pekerjaan, melanjutkan sekolah, dan lain sebagainya. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dan tugas Unit Intelijen Keamanan (Intelkam). Permohonan SKCK telah di atur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014, sedangkan tarif pembayarannya telah ditetapkan Peraturan Pemerintahan No. 60 tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan polri yang semula tafir pembuatan SKCK Rp. 10.000-, menjadi Rp. 30.000-,.Waktu pengurusan ditingkat Polda, Polres, Polsek selama 1 hari, sedangkan waktu pengurusan surat keterangan catatan kepolisian di tingkat Mabes Polri hanya dua jam. Masyarakat harus melengkapi persyaratan agar selesai dengan cepat dan mudah.

Kepolisian Resor (Polres) Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai bagian dari Kepolisian Republik Indonesia, juga melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat dalam pembuatan SKCK khususnya pada Unit Intelijen dan Keamanan (Intelkam). Bahwa dalam sehari pengajuan pembuatan SKCK bisa mencapai 20-30 orang, bahkan pada hari-hari tertentu pengajuan bisa mencapai sampai 40 orang atau lebih, jadi dalam sebulan bisa menghabiskan kurang lebih 800 paket blanko SKCK. Namun biasanya sedikit banyaknya pengaju SKCK ini tergantung bulan-bulan tertentu, biasanya terdapat kenaikan pengajuan SKCK pada musim kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, penerimaan CPNS dan pembukaan lowongan kerja, pada bulan-bulan biasa pengaju SKCK cenderung lebih sedikit. Dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai

berikut, dalam pembuatan SKCK di unit Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di beberapa waktu tertentu, selain itu juga keterbatasan ruang tunggu dan belum optimalnya sarana prasarana, terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu, pegawai administrasi yang mengelola pembuatan SKCK hanya berjumlah tiga sampai empat orang saja dengan perbandingan jumlah permohonan perharinya yang bisa mencapai 40 permohonan yang masuk. Dan terdapat keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan SKCK yang memerlukan waktu selama satu hari mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk mendapatkan SKCK yang diperlukan.

Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterima oleh masyarakat selama ini bisa dibayangkan sudah sepenuhnya memuaskan dan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan Polri terhadap keluhan masyarakat yakni terutama pelayanan terhadap masyarakat sudah tergolong sangat cepat atau tidak membutuhkan waktu yang sangat lama. Demikian pula untuk fasilitas seperti tempat antri yang sudah memadai dan memenuhi standar operasional sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam mengantri.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena fenomena yang dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Creswell

(2010:7) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan sedikit luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah untuk membuat suatu deskripsi atau gambaran yang sistematis, faktual dan akurat tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Resor Sumbawa (Studi Di Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa). Data yang di ambil untuk penelitian ini terdiri atas 2 jenis yaitu : 1) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil wawancara yang dilakukan secara acak kepada informan. Hasil wawancara dengan informan dan hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian. Informan pada penelitian ini adalah Kapolres dan Kepala Satuan Intelkam Polres Sumbawa serta 10 masyarakat yang mengajukan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). 2) Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah Pelayanan Publik di Kepolisian Resor Sumbawa yang akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Untuk menguatkan analisis dalam kajian ini, maka penulis akan melakukan wawancara sebagai informan. Informan penelitian dipilih secara representasi, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pada pandangan bahwa informan dapat memberikan informasi secara lengkap dan

relevan dengan tujuan penelitian. Subjek dari penelitian ini yakni informan utama atau bisa disebut dengan informan kunci dan informan pendukung. Informan harus memiliki banyak pengalaman, dapat memberi pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian. Adapun informan yang dimaksud yakni : 1) Kepala unit Intelkam (Satuan Intelejen Dan Keamanan) 2) 4 orang petugas pelayanan pembuatan surat keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). 3) 5 orang pengguna atau pemohon surat keterangan catatan kepolisian.

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari iforman utama atau informan kunci dan informan pendukung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik kepolisian menjadi baik salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat karena pada akhir akhir ini jumlah kejahatan meningkat. Peraturan Kapolri (PERKAP) Nomor 18 tahun 2014 yaitu tentang pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Peraturan ini bertujuan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas guna menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Satuan Intelkam Kepolisian baik tingkat Polsek maupun tingkat Polres bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu masyarakat, memberikan pertolongan serta memberikan pelayanan

tentang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hal ini seperti apa yang dijelaskan oleh IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku kepala Satuan Intelkam Polres Sumbawa menjelaskan bahwa :

"Satuan Intelkam Polres Sumbawa bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk melayani setiap masyarakat yang ingin menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)."

Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa memiliki tugas pokok yaitu memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk melayani masyarakat seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam melayani masyarakat dilatar belakangi oleh banyaknya pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dari masyarakat yang terus meningkat. Banyaknya urusan masyarakat yang harus membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kabupaten Sumbawa seperti untuk keperluan lamaran pekerjaan dan keperluan lainnya. Oleh karena itu masyarakat mengharapkan kualitas pelayanan yang maksimal didalam kepolisian. Menghadapi permasalahan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, kepolisian Resor Sumbawa menyediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat pemohon pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, disiplin, keramahan dan tanggungjawab moral aparaturnya secara terus-menerus dan konsisten, sesuai dengan tugas dan fungsi Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa sebagai personil yang memberikan pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku kepala Satuan Intelkam, dan juga

Brigadir Neno Wulandari, Nunung Widiyawati, Briptu Arin Vunai, S.H, Briptu Rona Nuansa Johan Selaku Anggota pelayanan administrasi Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa menjelaskan beberapa fungsi tugas dan pelayanannya adalah :

"Pelayanan yang diberikan Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa seperti melayani pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan Surat Izin Keramaian kepada masyarakat,".

Permohonan penerbitan SKCK oleh pemohon dilakukan secara langsung ke bidang satuan Intelkam dengan membawa kelengkapan berkas, setelah dinyatakan berkasnya lengkap dan asli maka SKCKnya dapat di proses dan di cetak. Layanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Sumbawa yaitu setiap hari kerja senin sampai dengan jum'at. Adapun peran Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawamenurut penjelasan IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku Kepala Satuan Intelkam adalah :

"Memberikan pelayanan Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan pemberian surat izin keramaian."

Koordinasi antara kepala Satuan Intelkam dengan anggota-anggota Pelayanan Administrasi penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa bahwa :

"Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) meliputi Tindakan Pertama dengan cara memverifikasi kelengkapan berkas pemohon SKCK."

Agar langkah-langkah koordinasi antara kepala Satuan Intelkam Kepolisian

Resor Sumbawa dengan anggota-anggotanya dapat berjalan, juga dibutuhkan penerapan dari beberapa indikator dalam menilai kinerja Pelayanan Administrasi anggota yang bertugas. Indikator ini menilai kinerja dari berbagai aspek mulai dari masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Dengan begitu akan didapat hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat. Dari enam indikator yang dikemukakan oleh Mahsun, (2006:31) tersebut, indikatornya yakni : 1) Indikator masukan (*input*) yang merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Pada indikator ini yang menjadi ukuran adalah kompetensi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Sumbawa. 2) Indikator proses (*process*) merupakan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan. Hal yang menjadi ukuran dalam indikator ini yaitu pelaksanaan dan standar waktu dalam mengatasi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Sumbawa. 3) Indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan non fisik. Hal yang menjadi keluaran (*output*) yaitu pencapaian Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). 4) Indikator hasil (*outcome*) merupakan segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah yang mempunyai efek langsung. Dalam penelitian ini keluaran kegiatannya adalah tingkat kualitas pelayanan jasa yang dihasilkan dalam pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Sumbawa. 5) Indikator Manfaat (*Benefit*) merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan

tujuan akhir dari sebuah kegiatan. Dalam penelitian ini manfaat adalah segala hal yang diperoleh dari outcome yang dikeluarkan oleh Satuan Intelkam dari setiap kegiatan pelayanan yang telah dilaksanakan pada beberapa waktu kemudian, yaitu peningkatan pelayanan Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa. 6) Indikator Dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif ataupun negatif. Dalam penelitian ini yang di maksud dampak adalah pengaruh baik positif dan negatif yang dihasilkan dari outcome setiap Kegiatan yang dilakukan terhadap Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa.

Dalam memberikan sarana Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dibutuhkan juga pimpinan untuk memimpin Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa. Hal ini juga dijelaskan oleh juga Brigadir Neno Wulandari, Briptu Arin Vunai, S.H, Briptu Rona Nuansa Johan Selaku Anggota pelayanan administrasi Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa Selaku Anggota pelayanan administrasi Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa menjelaskan siapa pimpinan yang memimpin Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa adalah :

"Yang bertanggungjawab atas Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa Kepala Satuan Intelkam."

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian juga sangat penting. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Oleh karena itu sangat dibutuhkan visi misi dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hal ini juga dijelaskan oleh Brigadir Neno Wulandari, Nunung Widiyawati, Briptu Natalia Vunai, S.H, Briptu Rona Nuansa

Johan selaku Anggota Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa menjelaskan Visi dan Misinya yakni :

"Visi : mewujudkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang santun, cepat dan adil sesuai prosedur."

Misi : Pelayanan dengan 3s (senyum, salam, sapa), Ciptakan suasana nyaman di ruang pelayanan, Pelayanan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan prosedur dan menerima saran masukan dan segera menindak lanjuti."

Agar Visi Misi Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam misi pendekatan kepada masyarakat dibutuhkan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini dijelaskan juga oleh Pranata Surya Atmaja selaku anggota Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa memiliki beberapa fasilitas yang menunjang yakni : "*Komputer*"

A. Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Sumbawa.

Bahwa mengenai bagaimana pelaksanaan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) untuk supaya bisa lebih efisien dan efektif kualitas pelayanannya, hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa :

"Yang menjadi penghambat pelayanan atau tugas anggota pelayanan Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam melayani masyarakat pemohon penerbitan SKCK salah satunya adalah fasilitas penunjang yang masih kurang memadai seperti komputer"

yang masih kurang dan speaknya yang masih kurang".

Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas dan Fungsi pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa atau di Satuan Intelkam Polres Sumbawa yang dilihat dari faktor sarana dan prasarana belum menunjang atau menghambat pelaksanaan tugas. Hal ini terjadi karena sarana dan prasarana kurang menunjang pelaksanaan tugas, seperti seperti komputer, printer, meja dan kursi yang dibidang sudah sangat lama. Sehingga pelaksanaan tugas belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, dalam usaha meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa, sangat perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai demi kelancaran tugas anggota pelayanan Satuan Intelkam Kepolisian resor Sumbawa.

B. Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kepolisian Resor Sumbawa

Selain dengan adanya faktor penghambat dalam menjalankan tugas Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa terdapat pula faktor yang mendukung kelancaran tugas anggota pelayanan seperti dengan Sumber Daya Manusia yang cukup, Fasilitas yang memadai, serta keramahan petugas pelayanan demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik di mata masyarakat.

Dalam menjalankan tugas pelayanan publik Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa juga terdapat beberapa faktor pendukung dalam kelancaran tugas anggota pelayanan. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh IPTU Dozer Trisatria Armada, S.T.K, S.IK selaku Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa bahwa :

"Personel pelayanan Penerbitan SKCK sudah profesional, ramah, sopan, semangat kerja

dan, Personel pelayanan Penerbitan SKCK mampu dengan baik mengoperasikan komputer dan internet yang dapat membuat pelayan kepada masyarakat sudah maksimal."

Dengan adanya strategi Kepolisian Resor Sumbawa atau Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat tidak terlepas dari faktor pendukung pelayanan satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) seperti yang dapat di lihat mampu menciptakan suasana pelayanan yang kondusif dan tidak terlepas pula dari keramahan, kesopanan anggota dalam melayani masyarakat. Dengan demikian Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa melayani pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat di katagorikan kualitasnya sangat baik.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Satuan Intelkam (SPKT) di Kepolisian Resor Sumbawa kualitas Pelayanannya dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sudah cukup baik secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan, Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas dan Fungsi pelayanan di Kepolisian Resor Sumbawa atau di Satuan Intelkam Polres Sumbawa yang dilihat dari faktor sarana dan prasarana

belum menunjang atau menghambat pelaksanaan tugas. Hal ini terjadi karena sarana dan prasarana kurang menunjang pelaksanaan tugas, seperti seperti komputer, printer, meja dan kursi yang dibilang sudah sangat lama. Sehingga pelaksanaan tugas belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, dalam usaha meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa, sangat perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai demi kelancaran tugas anggota pelayanan Satuan Intelkam Kepolisian resor Sumbawa.

Selain dengan adanya faktor penghambat dalam menjalankan tugas Satuan Intelkam Kepolisian Resor Sumbawa terdapat pula faktor yang mendukung kelancaran tugas anggota pelayanan seperti dengan Sumber Daya Manusia yang cukup, Fasilitas yang memadai, serta keramahan petugas pelayanan demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik di mata masyarakat.

B. SARAN

Diharapkan Melengkapi sarana dan prasarana seperti penambahan unit komputer, dan fasilitas lainnya untuk Satuan Intelkam dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) agar tugas pelayanan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Diharapkan adanya Tambahan tenaga Pelayanan yang bertugas membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) karena setiap tahun pemohon penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) terus bertambah dan surat perizinan untuk meningkatkan pelayanannya dengan alokasi dana yang memadai.

Diharapkan pengembangan Aplikasi Pelayanan SKCK online oleh Kepolisian Resor Sumbawa yaitu Aplikasi SICAKEP, agar dapat menciptakan pelayanan yang semakin memudahkan

pemohon penerbitan SKCK. Diharapkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya meneliti tentang pelayan SKCK menggunakan aplikasi SICAKEP.

DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, Rachmat.2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- LAN. 2010. Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat danLangkah Pengukuran). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Logemann. 1997. Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri, Jakarta: Dinas Hukum Polri.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik,. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Maryam, Siti, dkk. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). Wacana. Vol. 19, Nomor 2. Halaman 83-90.
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman.2009.Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moningka, Shinta Bonita. 2014. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. Jurnal Politico. Vol. 1, Nomor 4, Halaman 1-11
- Moore, Frazier. 2005. Humas (membangun citra dengan komunikasi). Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Murniati, M. Nassir. 2009. Implementasi Manajemen Strategik dalam Pemberdayaan SMK.Jakarta: Cita Pustaka Media Perintis
- Ndraha, Taliziduhu. 2008. Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

- Raco.2010, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya.Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahardjo, Satjipto. 2007. Membangun Polisi Sipil. Jakarta: Kompas.
- Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.
- Samsara, Ladiatno.2013.Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya).Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Vollenhoven, Van. 1981. Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara. Bandung: Alumni.
- Aan Eko Widiarto, et.al., 2007, Dinamika Militer Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia, In Trans Publisng, Malang
- Akmalia. 2012. Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. Jurnal Manajemen Bisnis, vol 2, no 1.
- Aswin, Akbar. 2015. Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda. E- Journal Magister Ilmu Administrasi Negara. Halaman 1-13.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto., Budiman, Lie Joko. 2004. Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Friandoni, Vinolis. 2017. Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Jurnal Administrative Reform. Vol. 5, Nomor 1. Halaman 15-21.
- Gulo, W. 2000. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Grasindo Anggota IKAPI. Haida, Achmad Nur, dkk. 2010. Pelayanan Terpadu Satu pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 Nomor 2, hal, 132—138
- Hardiansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hobbes, Jonh Lock dan Rousseau. 2003. Lembaga Kepresidenan. Yogyakarta: FHUII Prees.
- Almustadzichin, A. G. Sistem Informasi Data Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Poltabes Surakarta. Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi, 42-47. 2009.
- Andyaningrum S, I. D. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian).
- Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 5, Nomor 2, Mei – Agustus 2017 , 1-11. 2017. Arganata, D., & S.AP., M. F.
- Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Kepolisian Resor Sumbawa.

- Kajian Pelayanan Publik. Volume 01 Nomor 01 Tahun 2016, 1-8. 2016. Deitel, P., & Deitel, H. Java How To Program Edisi Kesembilan United States.
- Prentice Hall. 2012. Djamrut, D. E. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3) 2015: 1472 – 1486, 1472- 1486. 2015.
- Hendrajati , A. Rekayasa Perangkat Lunak Satuan Intelkam tentang pelayanan SKCK Pada Kepolisian Resor Sumbawa. Universitas Dian Nuswantoro Semarang 2013 , 1-11. 2013. Jogianto HM, MBA, Akt, P. D. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI. 2005. Kristanto, A. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media. 2008.
- Mulyanto, A. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi edisi I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Nugroho, A. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Dengan Metodologi Berorientasi Objek . Bandung: Informatika. 2005.
- Nugroho, A. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: ANDI. 2010.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jakarta. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik.
- Persiden Republik Indonesia. Jakarta. PHP, G. (2017). What Is PHP. Retrieved, from PHP: <http://php.net/manual/en/intro-what-is.php>. 2018 Polri, D. I. (n.d.). Layanan SPKT. Retrieved, from <https://polri.go.id/layananspkt.php>. 2018 Pratama, I. A.n Sistem Informasi dan Implementasi. Bandung: Informatika. 2014.
- Rosa, A. S., & Shalahuddin, M. Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Nusa Tenggara Barat: Informatika. 2013.
- Sidik, I. B. Pemrograman WEB dengan HTML. Nusa Tenggara Barat: Informatika. 2012.
- Simarmata, J. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: ANDI. 2010.
- Susiloatmadja, R., Raharja, W. K., & Bintarika, N. F. Sistem Informasi Pembuatan SKCK dengan Pemodelan UML. KNSI. 2010.
- Williams, B. K., & Sawyer, S. C. Using Information Technology A Pratical Introduction to Computer & Communications (9th editions). New York: McGraw-Hill. 2011.
- Zend. What Is PHP? Retrieved, from PHP: <http://php.net/manual/en/preface.php> [diakses 20 Maret 2018]. 2017.