

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI POLRES BOJONEGORO

Andri Pujiantono<sup>1)</sup>, Priyanto<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: andrebazlaalbarizy@gmail.com

### ABSTRACT

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya. Tujuan adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut tidak mempunyai kesalahan hukum yang berat, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. umumnya SKCK yang telah diserahkan tersebut sehingga pernah melakukan kasus tindak pidana, yang mengakibatkan pemohon mempunyai catatan di kepolisian. Berdasarkan jenis penelitiannya, penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian yang pertama adalah Bagaimana bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang ada di Polres Bojonegoro. Kemudian fokus penelitian yang kedua adalah Faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bojonegoro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro sudah menambah pelayanan secara online. Pelayanan SKCK di Polres Bojonegoro sangat berjalan efektif dan mampu menekan angka antrian serta membuat pelayanan penerbitan SKCK menjadi lebih efektif dan efisien

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*Certificate of Police Records (SKCK) is a letter issued by the police which certifies that the applicant has never had any legal errors as a condition for applying for work in government agencies or others. The aim is to find out the legal history of a person, and to ensure that the person does not have a serious legal error, which could result in a bad reputation for the institution. In general, the SKCK that has been submitted has involved in a criminal case, which resulted in the applicant having a record with the police. Based on the type of research, the authors chose to use qualitative research methods. In this study, the focus of the first research study is how the form of service for issuing Police Record Certificates (SKCK) at the Bojonegoro Police. Then the second research focus is what factors influence the increase in services for issuing online police record certificates (SKCK) at the Bojonegoro Police. The results of this study indicate that SKCK services at the Bojonegoro Police have added online services. The SKCK service at the Bojonegoro Police is very effective and able to reduce queue numbers and make the SKCK issuance service more effective and efficient.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service

### A. LATAR BELAKANG

Setiap abdi Negara dan abdi masyarakat dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. Penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Oleh karena itu, kualitas kinerja harus ditingkatkan terutama dalam bidang pelayanan kepolisian kepada masyarakat, karena kepolisian merupakan garda terdepan dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat, sebagai mana slogan yang selalu kita dengar bahwa polisi itu “Melayani, Melindungi, dan Menganyomi”.

Di dalam konteks *good governance*, pelayanan publik yang dilaksanakan Kepolisian Republik Indonesia adalah gerbang utama reformasi birokrasi di tubuh Polri, karena pelayanan public merupakan sebuah ruang interaksi langsung interaksi langsung antara masyarakat dan polisi. Pelayanan publik oleh Polri berkembang dari pelayanan yang terpusat yang lebih memperhatikan kepuasan pelanggan. Menurut pandangan masyarakat, kepolisian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kenyataan yang ada belum berjalan secara maksimal, masih banyak penyimpangan dan tindakan oknum polisi yang kurang nyaman. Pengaplikasian kinerja dalam pelayanan pengaduan masyarakat belum berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan yang berbelit-belit membuat masyarakat kurang puas atas kinerja kepolisian, adanya pilih kasih dan pengecualian. (Andi Irwan Zam 2013). Terkhusus di Kabupaten Bojonegoro ada beberapa keluhan masyarakat mengenai kinerja kepolisian dalam hal proses pengaduan mulai dari adanya aturan harus 24 jam kejadian baru bisa melapor dan berbagai permasalahan-permasalahan lain yang menjadi perhatian masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian. Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Bojonegoro yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan.

Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara

penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelayanan penerbitan SKCK sampai dengan tahun 2017 pelayanan permohonan di Polres Bojonegoro belum dilakukan secara online. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain : 1) Lambatnya Pelayanan SKCK secara manual yang disebabkan oleh jumlah loket pelayanan yang terbatas karena hanya ada 3 loket yang tersedia, 2) Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan SKCK Online; 3) Kurangnya kesiapan peralatan IT penunjang pelayanan SKCK Online;

4) SDM masyarakat pemohon SKCK masih banyak yang belum menguasai IT; 5) SDM yang menjadi petugas pelayanan SKCK di Intelkam Polres Bojonegoro juga masih belum mahir menjalankan program SKCK Online.

Saat ini Polres Bojonegoro telah memperbarui layanan penerbitan SKCK dengan menambah pengurusan secara online. . Namun hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Masyarakat masih saja melakukan pendataan manual padahal telah melakukan pendaftaran online. Dan juga masih ada masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara Online. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan sebagai cermin dari kinerja dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji sejauh mana pelayanan penerbitan SKCK secara online berjalan efektif daripada pelayanan secara manual atau tidak. Maka judul yang akan diambil oleh peneliti adalah **Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Polres Bojonegoro.**

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Konsep Efektivitas**

H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang

menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

### 1.1 Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas.

Tayibnafis (2000:23-36) dalam Ali Muhidin (2009) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan - pendekatan tersebut yaitu:

- a. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik.
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya.
- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi.
- e. Pendekatan yang responsif (*the responsive approach*). Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (*stakeholder program*).

### 1.2 Model Efektivitas

Pengukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien.
8. Sistem pengawasan dan pengadilan yang bersifat mendidik.

### 2. Konsep Pelayanan

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan

secara maksimal.

- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

### 3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang

### 4. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Ketampakan fisik (*Tangible*). Merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi kenampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya.
- 2) Keandalan (*Reliability*) Yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Tanggapan (*Responsif*) Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) Yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara.
- 5) Empati (*Empathy*) Yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat.

memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan.

### 5. Konsep E-Government

Buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder.

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

1. **Government to Citizens/ Consumers.**  
Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.
2. **Government to Business**  
Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit.
3. **Government to Governments**  
Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap

harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

## **6. Indikator Penerapan E-Government**

Menurut Indrajit (2005:24) dalam bukunya yang berjudul “E- Government In Action” menyebutkan bahwa standar ukuran

- 4) Peningkatan ragam produk atau jasa baru dari pemerintah yang disediakan bagi komunitas masyarakatnya.

## **7. Gambaran Umum Tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian**

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 18 Tahun 2014, disebutkan bahwa pengertian SKCK Polri adalah sebagai berikut: "Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang selanjutnya disingkat SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut.

## **C. METODE**

### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitiannya, penulis

dampak sebuah aplikasi dalam sebuah penereapan E- Government diantaranya :

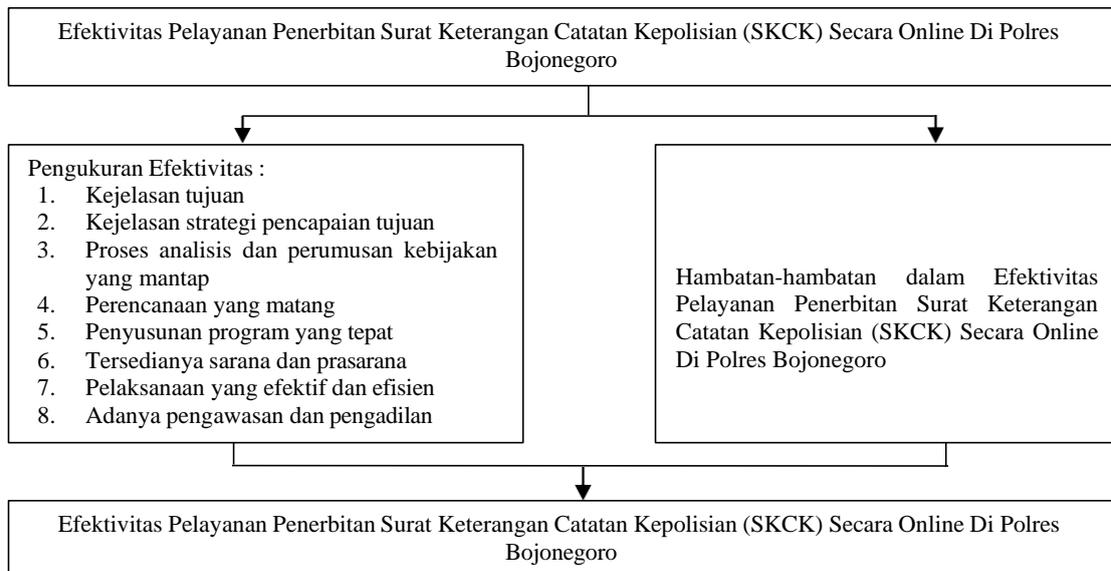
- 1) Presentase jumlah pelanggan yang menggunakan e-government dibandingkan dengan aktivitas manual terdahulu.
- 2) Jumlah “kunjungan” atau akses terhadap aplikasi e-government melalui internet sehari-harinya.
- 3) Besarnya pengurangan biaya yang terjadi baik di kalangan institusi pemerintahan maupun yang harus ditangani oleh masyarakat atau pengguna pelayanan yang diberikan pemerintah.

memilih menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online Di Polres Bojonegoro. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan.

### **2. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian yang pertama adalah Bagaimana bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang ada di Polres Bojonegoro. Kemudian fokus penelitian yang kedua adalah Faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bojonegoro. Pada kedua fokus tersebut akan diteliti menggunakan konsep pengukuran efektivitas menurut Siagian (2002:77).

**Tabel 1 konsep pengukuran efektivitas**



Sumber: Siagian (2002:77)

**3. Subyek Penelitian/Informan**

Subyek penelitian yang dimaksud adalah narasumber yang sangat memahami kajian

**Tabel 2 subjek penelitian**

No	Subyek	Jumlah
	Kepala Polres Bojonegoro	1
	Kepala Bagian Pelayanan Pengurusan SKCK	1
	Staf Bagian Pelayanan Pengurusan SKCK	1
	Masyarakat	10

Sumber: tabel diolah peneliti

**4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Polres Bojonegoro. Sedangkan alasan dalam pemilihan lokasi dimaksud agar peneliti lebih memahami tentang efektivitas dari Penerbitan SKCK Secara Online di Polres Bojonegoro.

**5. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian adalah observer partisipatory atau pengamatan terlibat. Selain itu untuk memperoleh data dan informasi secara detail maka ada beberapa langkah guna

penelitian yang nantinya narasumber tersebut akan

mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan yaitu dengan studi kepustakaan dan studi lapangan (wawancara, dokumentasi, dan observasi).

**6. Teknik Analisis Data**

Dalam menjawab permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki sebuah fenomena sosial sehingga dapat digeneralisasikan menjadi suatu kesimpulan umum untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Miles dan Huberman, ada beberapa kutipan pendapat yaitu sebagai berikut:

- a. *Data collection* (Koleksi Data)
- b. *Data reduction* (Reduksi Data)
- c. *Data display* (Penyajian Data)
- d. *Conclution Drawing / Verifying*

(Penarikan Kesimpulan)

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

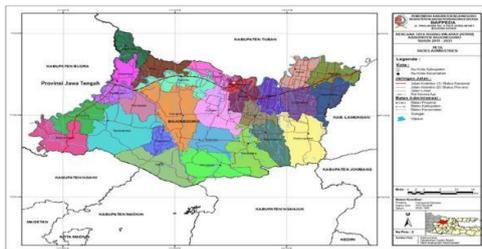
Kabupaten Bojonegoro secara astronomis terletak pada 6° 59' - 7° 37' Lintang Selatan dan 112° 25' - 112° 09' Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Bojonegoro mencapai 2307,06 Km<sup>2</sup>. Wilayah Kabupaten Bojonegoro merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur.

Secara administratif Kabupaten Bojonegoro berbatasan dengan 5 wilayah :

- Sebelah Utara : Kabupaten Tuban
- Sebelah Selatan : Kabupaten Nganjuk, Madiun dan Jombang
- Sebelah Barat : Kabupaten Ngawi dan Blora (Jawa Tengah)
- Sebelah Timur : Kabupaten Lamongan

Gambar 4.1

Peta Kabupaten Bojonegoro



Sumber : Website Bappeda Kabupaten Bojonegoro

Gambar 4.2 Alur Mekanisme Penerbitan



Sumber: Diolah Peneliti

#### Mekanisme Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Offline

Permohonan pembuatan Surat Keterangan

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan dari pukul 08.00 WIB - 15.00 WIB untuk hari Senin sampai hari Jumat dan pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB untuk hari Sabtu. Sementara proses pembuatannya kurang lebih 30 menit dengan catatan pemohon membawa dokumen lengkap yang tertera dalam persyaratan di atas. Mendatangi kantor polisi terdekat. Seseorang bisa melakukan permohonan SKCK ke Polsek.

Catatan Kepolisian dapat dilakukan dengan Berikut langkah yang harus dilakukan oleh pemohon SKCK saat sampai di Kantor Polisi:

- Menuju ke loket bagian SKCK.
- Melakukan pendaftaran sekaligus masukkan berkas yang diminta.
- Mengisi formulir pendaftaran.
- Pemohon yang belum memiliki sidik jari, bisa membuatnya secara langsung di tempat. Biaya perekaman sidik jari tergantung kebijakan tiap kantor polisi.
- Membayar biaya penerbitan SKCK.

#### Mekanisme Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online

- Buka Aplikasi Playstore
- Download Aplikasi "Super Apps Presisi Polri"
- Buat Akun Baru

Setelah mendaftar dan mengisi nomer telpon kemudian memperoleh verifikasi, maka pemohon akan langsung masuk ke halaman beranda yang di dalamnya terdapat berbagai macam fitur, salah satunya adalah fitur SKCK. Kemudian pemohon klik fitur “SKCK” dan langsung bias mengurus tahap demi tahap seperti pengisian data diri, memasukkan, dokumen administrasi (KTP, Foto, dll).

### Layanan Mobil SKCK Keliling

Guna mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Polres Bojonegoro Polda Jatim me-launching mobil pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) keliling

Kapolres mengapresiasi Satuan Intelkam (Sat Intelkam) Polres Bojonegoro Polda Jatim yang telah melakukan terobosan atau inovasi terkait pelayanan publik yang tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat. Mobil pelayanan masyarakat ini akan mendatangi tempat yang telah ditentukan sehingga memberikan pelayanan langsung pada masyarakat tanpa harus mendatangi Polres dan Polsek sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan.

### Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan SKCK Di Polres Bojonegoro

Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online sejatinya dilakukan atas dasar agar memberikan kepuasan bagi masyarakat.

### Faktor Penghambat

Ada beberapa factor yang membuat pelayanan SKCK online ini masih belum berjalan maksimal yaitu sebagai berikut :

- a. Masyarakat Masih Ada Yang Belum Mengetahui Layanan SKCK Online Penerbitan SKCK secara online ini sejatinya telah disosialisasikan kepada seluruh masyarakat Bojonegoro. Namun faktanya masih banyak masyarakat yang tetap mengurus penerbitan SKCK secara offline. Hal ini menjadi catatan

Berikut adalah beberapa factor yang berhasil dianalisis oleh peneliti :

### Faktor Pendukung

- a. Peningkatan Sistem Pelayanan Digital. Penerbitan SKCK sebelumnya hanya melalui pelayanan tatap muka saja. Namun saat ini sudah bertambah dengan menyediakan pelayanan penerbitan SKCK secara online. Hal ini menjadi salah satu bentuk percepatan peningkatan pelayanan di Unit Pelayanan SKCK Polres Bojonegoro sebagai bahan updating system bertambah menjadi pelayanan online.
- b. Efektif. Peneliti melihat bahwa keberadaan layanan SKCK online cukup efektif dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus segala keperluan tentang SKCK. Unit layanan telah memberikan banyak opsi terhadap segala penerbitan SKCK dan masyarakat bisa memilih apakah ingin mengurus secara offline ataupun secara online.
- c. Efisien. Dalam hal efisiensi, peneliti melihat bahwa dengan adanya layanan SKCK online ini dapat memangkas waktu pelayanan yang bias membuat pemohon tidak perlu hadir berkali-kali untuk menerbitkan SKCK yang dibutuhkan.

penting bagi Polres Bojonegoro khususnya pada Unit Layanan SKCK agar semakin aktif dalam memberikan sosialisasi dan penyebaran informasi secara massif tentang adanya layanan SKCK online kepada masyarakat.

- b. Masyarakat Masih Ada Yang Belum Paham Teknologi Digital pada faktanya masih dijumpai masyarakat yang belum paham terkait bagaimana memanfaatkan smartphome khususnya pada layanan penerbitan SKCK ini. Sehingga masyarakat tetap memilih datang

ke lokasi di Unit Layanan SKCK Polres Bojonegoro atau datang ke Pelayanan Mobil SKCK Keliling. Hal ini menjadi perhatian khusus agar pihak Unit Layanan SKCK dapat memberikan edukasi kepada masyarakat yang datang tentang bagaimana mengurus SKCK melalui online.

## Pembahasan

### 1. Prosedur pelayanan

Berikut mekanisme pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro. Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro :

1. Masyarakat sebagai pemohon dapat mendatangi kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro di Jl. MH. Thamrin Bojonegoro serta membawa persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan SKCK.
2. Pengambilan formulir pendaftaran SKCK pada loket I kemudian dilakukan pengisian formulir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Setelah pengisian formulir pendaftaran, pemohon melakukan sidik jari dan data kriminalitas di kantor/ruang sidik jari. Kantor/ruang sidik jari bertempat di depan kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan.
4. Setelah melakukan sidik jari dan data kriminalitas, pemohon menyerahkan formulir pendaftaran, hasil sidik jari dan melakukan pembayaran penerbitan SKCK.
5. Pemrosesan pencetakan SKCK.
6. Setelah pemrosesan pencetakan SKCK selesai, pemohon dapat mengambil SKCK

### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-

7. di loket pengambilan.

### 2. Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro merupakan sesuatu hal yang dilakukan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan dapat ditunggu dan sehari langsung jadi. Namun, dalam proses pelayanan masih ditemukan keluhan pemohon terkait lamanya pelayanan terutama memasuki waktu pendaftaran PNS, Polri dan TNI.

### 3. Biaya Pelayanan

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. Biaya pembuatan SKCK telah dijelaskan dalam PP tersebut yaitu Rp. 10.000 per blangko. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya tambahan biaya atau sogok menyogok dalam proses pembuatan SKCK. Biaya pembuatan SKCK yaitu sebesar Rp. 10.000 per blangko, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

calo dalam pembuatan SKCK dan lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama diruang tunggu dalam maupun luar. Tanggungjawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sangatlah penting sebagai penunjang terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien. Tanpa adanya sarana dan prasarana serta jumlah petugas yang memadai maka proses pelayanan pun tidak bisa berjalan secara maksimal. Mengenai penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik.

## **6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Dalam hal ini, menekankan pada kesesuaian bidang petugas terkait pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro serta adanya pelatihan atau diklat-diklat bagi petugas pelayanan. Berdasarkan data penelitian secara keseluruhan kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah baik. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan sudah paham dalam melayani pemohon pembuatan SKCK serta adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan

## **Analisa Data Menggunakan Teori Efektivitas Sondang P. Siagian**

### **A. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai**

Dalam faktanya penerapan Penerbitan SKCK Online masih memerlukan peningkatan lagi dalam performanya dan dengan adanya sistem ini pelayanan mengenai SKCK sudah

### **C. Proses Analisis Dan Perumusan Kebijakan Yang Mantap**

Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan dengan artian kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Untuk menekan kegagalan suatu sistem atau kebijakan maka semua harus dipikirkan secara matang

online atau fleksibel dan respon tanggapan secara langsung saat itu juga (Real Time). Dapat disimpulkan oleh penulis bahwa pengurusan penerbitan SKCK secara online melalui aplikasi Polri Presisi menjadi lebih mudah dan cepat karena adanya sistem Online sesuai dengan kejelasan tujuan sehingga hal tersebut sudah memberikan perubahan kearah yang lebih baik daripada sistem manual mengisi kertas dan antri panjang.

### **B. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Pelayanan penerbitan SKCK online melalui aplikasi Polri Presisi yang disediakan dan dijalankan oleh Unit Layanan SKCK Polres Bojonegoro mempunyai kejelasan strategi dalam pencapaian tujuannya dengan cara menyediakan pelayanan di selalu lapisan masyarakat yang berada di Kabupaten Bojonegoro meskipun sudah dapat diakses dimana saja tetapi pihak Unit Layanan SKCK Polres Bojonegoro masih menyediakan komputer disana untuk memudahkan pelaku usaha yang ingin mendaftar secara offline karena sudah terlanjur datang ke Polres Bojonegoro sehingga tidak perlu kembali pulang karena sudah disediakan disana dari pihak Unit Layanan SKCK dan hanya melakukan pendampingan saja.

Dapat dilihat dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan strateginya adalah sosialisasi dan adanya pelayanan online dan menyediaka berbagai macam pilihan yang dapat membantu meningkatkan sistem, yang dapat mempermudah proses penerbitan SKCK tetapi pengetahuan masyarakat akan pelayanan online ini masih minim dikarenakan kurangnya sosialisasi yang cukup sering. dan hati-hati dalam memikirkan segala sesuatunya agar sukses dalam menganalisis maupun merumuskan suatu kebijakan atau sistem. Dapat disimpulkan bahwa perlunya dasar hukum untuk pelayanan SKCK agar semakin lebih jelas.

### **D. Perencanaan Yang Matang**

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan dalam

pembuatan sistem pelayanan penerbitan SKCK secara online sudah cukup matang karena dilihat dari faktor pemangkasan waktu, efesiennya bisa diakses dimana saja, dapat menyelesaikan suatu masalah dan adanya pelaporan jika terjadi sesuatu dalam pengurusan, tetapi tidak ada sistem yang benar-benar sempurna pada awalnya, harus mengalami pembaruan-pembaruan untuk memperbaiki kritikan ataupun kekurangan yang dirasakan oleh pengguna sistem tersebut.

#### **E. Penyusunan Program Yang Tepat**

Dapat disimpulkan bahwa di Polres Bojonegoro khususnya Unit Pelayanan SKCK juga memiliki program untuk membantu kelancaran berjalannya pelayanan online ini sebagai bentuk pengabdian atau pelayanan kepada para pemohon yang masih belum mengetahui tentang apa itu aplikasi Polri Presisi dan bagaimana cara mempergunakannya, jadi program itu berfungsi untuk pendampingan. Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat jika pelayanan ini sudah dipersiapkan secara matang hanya saja masyarakat awam tidak tau jika itu sebagian dari prinsip pelayanan yang dimengerti hanya pelayanannya baik ketika kurang mengertinya mereka saat mereka sedang mengurus penerbitan SKCK.

#### **F. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Kerja**

Dengan sarana dan prasarana yang tersedia akan mampu mengoptimalkan suatu pekerjaan. Dalam variabel ini di Unit Pelayanan SKCK

Polres Bojonegoro sudah menerapkan adanya berbagai macam pelayanan terkait penerbitan SKCK yang memiliki sarana dan prasarana yang mumpuni untuk menurus apa saja terutama sistem SKCK online Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Polres Bojonegoro sudah bagus dan representatif.

#### **G. Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien**

Dapat disimpulkan bahwa Sistem pelayanan penerbitan SKCK online ini pelaksanaannya sudah efektif dan efisien dilihat dari pengurangan waktu menunggu penerbitan tidak dipungut biaya besar dalam setiap pengurusan.

#### **H. Sistem Pengawasan Dan Pengadilan Yang Bersifat Mendidik**

Mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektifitas organisasi menuntut sistem pengawasan dan pengendalian agar suatu sistem atau program tersebut selalu maksimal dan mencapai target yang diharapkan. Dapat ditarik kesimpulan yaitu sudah adanya sistem pengawasan dan pengadilan karena semua pasti sudah ada penanggungjawabnya masing-masing dan selalu adanya evaluasi kinerja dan peningkatan kompetensi.

#### **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **Kesimpulan**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan.

##### **1. Prosedur pelayanan**

Prosedur Pelayanan menekankan pada penyederhanaan mekanisme yang memberikan kemudahan kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro. Prosedur pelayanan merupakan bagian terpenting yang akan dijalankan oleh petugas pelayanan guna memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah pemohon yang ingin membuat SKCK.

#### **2. Waktu Penyelesaian**

waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan dapat ditunggu dan sehari langsung jadi. Namun, dalam proses pelayanan masih ditemukan keluhan pemohon terkait lamanya pelayanan terutama memasuki waktu pendaftaran PNS, Polri dan TNI.

### 3. Biaya Pelayanan

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia. Biaya pembuatan SKCK telah dijelaskan dalam PP tersebut yaitu Rp. 10.000 per blanko. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik. Hal ini di buktikkan dengan tidak adanya tambahan biaya atau sogok menyogok dalam proses pembuatan SKCK. Biaya pembuatan SKCK yaitu Rp. 10.000 per blanko, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-calo dalam pembuatan SKCK dan lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama diruang tunggu dalam maupun luar.

### 5. Sarana dan Prasarana

Mengenai penyediaan sarana dan prasaran dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan Berdasarkan data penelitian secara keseluruhan kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah baik. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan sudah paham dalam melayani pemohon pembuatan SKCK serta adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan.

### Saran

1. Peneliti berharap bahwa Polres Bojonegoro mampu untuk meningkatkan system jaringan yang termuat dalam website pelayanan penerbitan SKCK agar semakin lebih cepat.
2. Peneliti memberi masukan agar dalam aplikasi Polri Presisi juga ditambahkan fitur- fitur yang membantu pemohon dalam mengurus SKCK online
3. Peneliti memberi masukan terkait mekanisme sosialisasi yang dilakukan oleh Unit Pelayanan SKCK agar dilakukan secara massif dan berkelanjutan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat semakin memahami bagaimana mengurus penerbitan SKCK secara online.

### REFERENSI

- Anggara, S. (2018). Pengantar Kebijakan Publik. CV Pustaka Setia.
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. UGM Press.
- Miles, M. ., & Huberman, A. . (1992). Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru (P. T. . Rohidi (ed.)). Universitas Indonesia.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Subarsono, A. (2013). ANALISIS KEBIJAKAN

- PUBLIK Konsep Teori dan Aplikasi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2012). *ANALISIS KEBIJAKAN Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik* (F. Hutari (ed.)). Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Prasindo.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Prasindo
- Amanda, P. I. (2020). *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan)*. *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 34–38.  
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/>.
- Hafni, R., Sinulingga, N. S. B., & Hasibuan, L. S. (2021). Analisis Evaluasi Kebijakan Bantuan Langsung tunai dana desa pada ketahanan pangan di era pandemi (studi kasus Desa Simpang Empat, Kec. Simpang Empat, Kab. Asahan, Prov. Sumatera Utara). *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 103–111.
- HANDAYANI, F. (2022). *Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipolima Pada Dinas Kominfo Kota Baubau Dalam Meningkatkan Kinerja Asn Ditengah Pandemi Covid-19*. Doctoral Dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI, 12, 12.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mais, R., Liando, D., & Pangemanan, F. (2019). *Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Reward dan Punishment Aparatur Sipil Negara di Kota Bitung Ririn*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.  
<https://media.neliti.com/media/publications/103420-ID-pengaruhaksesorisdan-elemen-pembentuk.pdf>
- Pustaka Pelajar.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.  
[.https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JA/P/article/viewFile/23821/23471](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JA/P/article/viewFile/23821/23471)
- Mutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik* (Issue April).

