

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRESTA SURAKARTA**

Oleh

**Rizky Retnani Ningsih<sup>1</sup>, Aris Tri Haryanto<sup>2</sup>, Sri Riris Sugiyarti<sup>3</sup>**

*This research was conducted to describing the service effectiveness of police clearance certificate or SKCK at Sat Intelkam in Polresta Surakarta. The techniques used in this research namely, interview, observation, documentation. The informant is determined using a purposive sampling technique by choosing which is considered to know the problems in this research and accidental sampling to select anyone that found while taking service of SKCK. As of indicators used to assess the effectiveness of these services is a factor of resources, funds and infrastructure, the amount and quality, the time limit, and ordinances. The results of this research, indicate that the services of police clearance certificate at the Polresta Surakarta is already effective.*

**Key words** : *effectiveness, public service*

### **Pendahuluan**

Peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Maka dari itu dibidang pelayanan publik ini masih dalam pembenahan di berbagai sektor. Pembenahan tersebut merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan prima. Masyarakat sekarang menuntut pelayanan yang baik yang sudah menjadi hak masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan sudah menjadi kewajiban bagi aparat pegawai negeri untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara memberikan pelayanan, menyikapi, mengurus dan menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kegiatan pelayanan biasanya menyangkut pemenuhan suatu hak, seperti yang dilakukan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kurniawan (2005:6) mengemukakan "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan".

Pelayanan publik adalah kegiatan memberikan pelayanan, menyelesaikan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tujuan, aturan dan tatacara yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi swasta ataupun organisasi pemerintah. Pelayanan publik memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi didalamnya. Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan, dikarenakan pelayanan publik berkaitan dengan masyarakat sehingga setiap pelayanan harus memiliki nilai yang tinggi.

Pengertian efektivitas adalah suatu kosa kata dalam Bahasa Indonesia yang berasal dari bahasa inggris yaitu : "effective" yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab, dan mujur. Dari beberapa arti tersebut, maka yang paling tepat adalah hasil yang baik. Efektivitas adalah tingkat pengaruh atau akibat yang ditimbulkan oleh adanya pelaksanaan kegiatan tertentu (WJS Purwodarminto dalam Wartyo, 2009:20). Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) mengemukakan pendapatnya mengenai efektivitas, bahwa : "Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas

<sup>1</sup> Penulis 1

<sup>2</sup> Pembimbing I

<sup>3</sup> Pembimbing II

menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya” Berbeda dengan pendapat dari Miller dalam Tankilisan (2005:138) mengenai efektivitas, bahwa :“Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya”. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dengan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan”

Penelitian ini akan meneliti mengenai bagaimana efektivitas pelayanan SKCK di Polresta Solo. Sebagaimana Kepolisian Resort tingkat Kota/Polresta Surakarta yang merupakan instansi Polri ditingkat Kota yang juga dibutuhkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu diperlukan aparat pegawai negeri yang profesional dalam memberikan pelayanan yang dapat mempengaruhi hasil dari kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan dari hasil tersebut dapat diketahui efektivitas pelayanannya. Tugas Polresta Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian, berdasarkan beberapa pendapat masyarakat dari hasil pra survey, bahwa pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan jelas. Namun ada yang mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana serta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan ulasan mengenai persoalan pelayanan publik tersebut, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya mendeskripsikan mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polresta Surakarta.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Bodgan dan Taylor (dalam Basrowi & Suwandi 2008:21) mendefinisikan metodologi kualitatif

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Lokasi penelitian dilakukan di Kepolisian Resort tingkat Kota / Polresta Kota Surakarta dibagian Sat Intelkam yang berada di Jalan Adi Sucipto No.2 Manahan Surakarta.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa wawancara dan data sekunder berupa artikel, jurnal dan arsip. Adapun kriteria yang ditetapkan untuk sample adalah :

1. Kaurmintu Intelkam Polresta Surakarta sebagai salah satu Aparat Pegawai Pelayanan SKCK. (Teknik Purposive Sampling)
2. Masyarakat yang menggunakan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, sehingga akan lebih jelas apabila ada keluhan ataupun kepuasan setelah menerima pelayanan. (Teknik Accidental Sampling)

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik yang dianggap paling tepat dalam mendapatkan data penelitian yang akurat (Burhan Bungin, 2008:59). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu : Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

Dalam menguji validitas dan reabilitas data penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti menggunakan empat standar atau kriteria utama guna menjamin keabsahan hasil penelitian kualitatif menurut Lincoln dan Guba (dalam Burhan Bungin, 2008:59-62), yaitu Standar Kredibilitas, Standar Transferabilitas, Standar dependabilitas dan Standar Konfirmabilitas.

Di dalam penelitian kualitatif, analisis terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersama, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. (Matthew B. Miles dan A Michael Huberman (penerjemah Tjetjep, 1992:20))

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Setiap kegiatan pelayanan di instansi Negeri maupun swasta pasti dipertanyakan mengenai mutu, kualitas serta keefektifan suatu pelayanan tersebut. Efektivitas pelayanan merupakan suatu

ukuran dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi dengan tercapainya tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur keefektifan pelayanan SKCK.

Sumber Daya Manusia menentukan perkembangan dan keberhasilan suatu instansi. Setiap Pegawai pelayanan diberikan pembekalan berupa pengikutansertaan pelatihan di Tingkat Polda Jateng khusus untuk pelayanan SKCK. Berdasarkan wawancara, Sumber Daya Manusia Pegawai Pelayanan SKCK di Polresta Surakarta dalam segi sikap, kemampuan, tindakan, komunikasi dan penampilan dipastikan oleh Kaurmintu bahwa sudah dapat dikategorikan memadai dan baik.

Dana atau biaya yang dibebankan kepada masyarakat pengguna pelayanan dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dapat dijadikan acuan sudah sesuai atau tidak dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan peraturan terbaru PP No. 60 Tahun 2016, tarif PNPB SKCK sebesar Rp. 30.000,- dan hingga saat ini tidak ada pungutan biaya lain untuk pengurusan SKCK khususnya di Polresta Surakarta. Hal tersebut terbukti dengan pemberian kwitansi resmi dari kepolisian untuk setiap transaksi pencetakan SKCK di Polresta Surakarta.

Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta penunjang kegiatan pelayanan. Bukan hanya kelengkapan dalam fasilitas saja, namun keadaan fasilitas juga menjadi penilaian masyarakat. Berdasarkan wawancara, informan menilai kondisi sarana dan prasarana sudah cukup baik. Namun mereka juga menginginkan adanya perbaikan dalam sarana dan prasarana di pelayanan SKCK ini. Mereka memaklumi karena keadaan pelayanan yang tidak begitu ramai, jadi mereka menganggap sarana dan prasarana sudah cukup baik. Kaurmintu sebagai salah satu pegawai pelayanan pun menyadari kekurangan mereka dalam hal sarana dan prasarana, namun mereka sudah mengupayakan agar pelayanan dapat terus berjalan dengan lancar walaupun dengan kondisi sarana yang seadanya.

Jumlah pelayanan yang diberikan dan berada dalam satu instansi ataupun sub bagian instansi. Di bagian Satintelkam Polresta Surakarta terdapat 3 pelayanan untuk masyarakat, Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pelayanan Perizinan Keramaian, Pelayanan Pengawasan Bahan Peledak (Wasendak).

Mengenai Mutu pelayanan, aparat pegawai pelayanan SKCK memiliki jadwal rutin untuk melakukan polling atau pendapat mengenai pelayanan publik yang telah diberikan dengan menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh masyarakat pengguna layanan SKCK, dan dari polling tersebut memberikan hasil yang tinggi/ baik.

Batas serta jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dapat dijadikan ukuran efektif atau tidaknya suatu pelayanan tersebut, Pelayanan SKCK di Polresta Surakarta memiliki program dengan memberikan pelayanan yang cepat. Untuk pengurusan satu SKCK di Polresta Surakarta tidak membutuhkan waktu yang lama, setelah semua prosedur telah dilalui, pengguna layanan hanya perlu menunggu beberapa menit untuk mendapatkan SKCK. Pelayanan SKCK dilayani mulai pukul 8 pagi hingga pukul 3 sore di setiap hari senin sampai dengan hari jumat.

Tata cara merupakan syarat awal untuk mendapatkan pelayanan. Prosedur yang harus dilalui setelah melengkapi syarat-syarat yang diperlukan yaitu dengan datang ke bagian Intelkam Polresta dengan menunjukkan syarat-syarat. Setelah itu mengisi formulir dan daftar pertanyaan yang telah disediakan. Saat data telah diterima, pemohon diminta untuk melakukan sidik jari. Setelah itu pemohon tinggal menunggu untuk proses pencetakan SKCK. Berdasarkan wawancara, Tata cara pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, masyarakat mengetahui syarat dan prosedur berbeda-beda. Pihak pelayanan sudah diberikan arahan dan petunjuk mengenai syarat dan prosedur yang harus dilengkapi dan dilakukan. Bagi masyarakat yang ingin mengurus SKCK dapat melihat dari internet maupun datang langsung ke Polresta.

## Penutup

Berdasarkan pembahasan hasil dari penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Surakarta ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat dikatakan efektif. Efektivitas pelayanan SKCK di ukur dengan menyoroti pendapat dari Sondang P. Siagian, yaitu: (1) Sumber Daya Manusia dalam hal ini mengenai aparat pegawai pelayanan SKCK di Polresta Surakarta, sebelum diterjunkan langsung untuk melayani masyarakat diikutsertakan dalam pelatihan Tingkat Polda Jawa Tengah untuk diberikan pembekalan diantaranya dalam segi sikap, komunikasi, dan penampilan. Hasil dari pelatihan tersebut terlihat dari pelayanan SKCK di Polresta Surakarta pada saat ini bahwa Sumber Daya Manusia Pegawai pelayanan baik dan memadai; (2) Sesuai dengan perubahan Tarif PNBK SKCK sesuai dengan PP NO.50 Tahun 2010 dibebankan Rp. 10.000,- sekarang diberlakukan perubahan sesuai dengan PP NO.60 Tahun 2016 dibebankan sebesar Rp. 30.000,- berlaku per 6 Januari 2017. Dengan perubahan PNBK tersebut masih ada masyarakat yang belum mengetahui. Penerapan biaya sudah sesuai dengan Undang-undang dan tidak dikenakan pungutan biaya tambahan dengan adanya bukti kwitansi resmi dari kepolisian.

## Daftar Pustaka

- Basrowi dan Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta
- Burhan Bungin, 2008, *Analisis Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta
- H.a.s. Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta
- Matthew B. Miles & A. Michael Huberman (penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi), 1992, *Analisis*

*Data Kualitatif*, Universitas Indonesia ( UI-Press), Jakarta

- Sondang P Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sumadi Suryabrata, 1999, *Metodologi Penelitian*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta
- Warto, dkk, 2009, *Efektivitas Program Pelayanan Sosial Di Panti Dan Non Panti Rehabilitasi Korban Napza*, B2P3KS, Yogyakarta
- Ihsanuddin, 2014, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi
- Irwansyah, 2013, *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*, eJournal Ilmu Pemerintahan, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)
- Muhammad Safitrah Arifin, 2012, *Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar  
<https://literaturbook.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html?m=1>  
<https://polrestasurakarta.com/about/>  
<https://Teorionlinejurnal.wordpress.com/2012/08/17/menilai-efektivitas-organisasi/amp/?client>  
<https://ti.or.id/index.php/news/2016/01/04/2015-kualitas-pelayanan-publik-masih-dianggap-rendah>

<https://tipepedia.net/2015/08/teori-efektivitas-menurut-pendapat-pada.html?m=1>

[https://wikipedia.org/wiki/Surat\\_keterangan\\_catatan\\_kepolisian](https://wikipedia.org/wiki/Surat_keterangan_catatan_kepolisian)