

PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLRES BOJONEGORO TAHUN 2017

Rupiarsieh

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro

Email : arsieh_sakti@yahoo.com

Abstract

The preparation or management of SKCK in the Indonesian National Police is regulated by the Regulation of the Chief of the Republic of Indonesia Number 18 of 2014 concerning procedures for issuing SKCK and Government Regulation Number 50 of 2010 concerning the types and tariffs for types of non-tax state revenues applicable to the Indonesian National Police. The Bojonegoro Regional Police through the community service office of the Intelligence and Security Unit still applies a manual system in the SKCK manufacturing service. The purpose of this study is to explain the quality of service for making SKCK in the Bojonegoro District Police Station. The research approach used is a qualitative approach, this study uses purposive sampling technique in determining samples, collecting data using observation, interviews, and literature studies. The results of the study indicate that the service for issuing Police Note Certificates (SKCK) in Bojonegoro Regional Police in 2017 is good enough.

Keywords: Public Services, SKCK

Abstrak

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. Polres Bojonegoro melalui kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan masih menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kabupaten Bojonegoro. Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan teknik teknik purposive sampling dalam penentuan sampel, Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bojonegoro Tahun 2017 sudah cukup baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SKCK

PENDAHULUAN

Dengan adanya peningkatan pengaduan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan sesuatu hal yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik. Sebagaimana tercantum pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Maka dari itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah di pertaruhkan. Berbagai cara dilakukan lembaga pemerintah untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Kepolisian merupakan fungsi dari pemerintahan negara yang bekerja di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom serta pelayanan pada masyarakat.

Di bidang pelayanan terhadap masyarakat sendiri, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia juga tidak bisa di pisahkan dengan proses pelayanan administrasi ketatausahaan. Mengutip dari buku Sadjijono (2005:147) yaitu "Bahkan dalam perkembangannya istilah polisi dapat diartikan sebagai administrasi. oleh karena itu dirumuskan kekuasaan penyelenggara pemerintah yang bersifat umum, yakni kekuasaan menyelenggarakan administrasi negara. Dilihat dari fungsi menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat" berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian.

Hal ini dilakukan sebagai bentuk fungsi dan wewenang kepolisian di bidang administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut 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. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian. 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.

Berdasarkan pasal 9 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dijelaskan bahwa, Permohonan untuk memperoleh SKCK dilakukan dengan cara:

1. pemohon mendaftarkan dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau

- dikirim secara online melalui sarana elektronik;
2. pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan; dan
 3. pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melalui sarana elektronik. (Perkap No. 18 tahun 2014 ; 6)

Akan tetapi sampai dengan tahun 2017 pelayanan permohonan penerbitan SKCK di Polres Bojonegoro belum dilakukan secara online. Hal ini berdasarkan keterangan Satintelkam Polres Bojonegoro 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.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Polres Kabupaten Bojonegoro.

Fokus penelitian ini ialah a) Prosedur pelayanan, b) Waktu penyelesaian, c) Biaya pelayanan, d) Produk Pelayanan , e) Sarana dan prasarana, f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Pengambilan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam proses penelitian terinventarisir sumber data primer sebanyak 55 informan.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan cara observasi, wawancara

mendalam dan dokumentasi. Dalam menganalisa menggunakan teknik analisis data interaktif *Model miles and Huberman*, yang mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display and conclusion drawing/verifying*”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan penerbitan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro ini meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur Pelayanan menekankan pada penyederhanaan mekanisme, kemudahan pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro.

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 di loket pengambilan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 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 di simpulkan 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. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh salah satu warga masyarakat yang pada saat mengurus permohonan SKCK untuk mendaftarkan Calon Perangkat Desa.

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 Rp. 10.000 per blanko, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Ada 3 (tiga) blanko yang dikeluarkan dalam proses penerbitan SKCK di Polres Bojonegoro yaitu Blanko Formulir Pendaftaran, Blanko Isian Sidik Jari dan data Kriminal dan Blangko SKCK, sehingga untuk penerbitan SKCK di Polres Bojonegoro dikenakan biaya Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah).

Akan tetapi berdasarkan data penelitian bahwa masyarakat pada saat akan mengurus SKCK masih belum tahu biaya pengurusan SKCK, hal ini terlihat dari pernyataan informan bahwa mereka tahu biaya pengurusan SKCK pada saat ditarik biaya pengurusan.

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.

Tanggungjawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen

dan Keamanan Polres Bojonegoro. petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik.

Hal ini dikarenakan petugas telah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan pemohon pembuatan SKCK merasa terbantu dengan adanya arahan dari petugas pelayanan terutama terkait pengisian formulir pembuatan SKCK bagi pemohon pembuatan SKCK baru.

Pada tahun 2017 pemohon SKCK sejumlah 1.708, dari jumlah pemohon tersebut SKCK selesai diproses sejumlah 1.708 sesuai dengan jumlah pemohon, sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk produk pelayanan berjalan dengan baik.

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

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. 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. Penempatan petugas sesuai dengan bidangnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut.

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.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa

1. Prosedur Pelayanan menekankan pada penyederhanaan mekanisme, Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik.
2. 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.
3. 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.
4. Tanggungjawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat

- Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Bojonegoro sudah cukup baik.
5. Telah Sarana dan prasarana yang tersedia yaitu adanya ruang tunggu dalam dan luar, adanya AC, televisi, mesin fotocopy, tempat sampah, meja tulis, wastafel dan komputer beserta alat print.
 6. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahu. 2003. Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, Muhammad. 2007. Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, J Lexy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2010. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, Hana Catur dkk. 2015. Pengendalian Kualitas: Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.