

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

oleh : Sangidun

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak.
sangidun_mister@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembuatan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kelengkapan sarana/prasarana. Disamping itu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kurang dapat memelihara hubungan kerja serta menciptakan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Misalnya efisiensi waktu dalam pelayanan, kemudahan pelayanan, dan keadilan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Pontianak dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari beberapa hasil wawancara informan yang menyatakan cukup baik terutama pada indikator kehandalan dan kesiapan petugas. Sedangkan pada indikator lain seperti keberwujudan, empati dan kompetensi masih ada informan yang menyatakan kurang puas. Menyikapi fenomena yang ada aparat harus memahami betul tugas pokok dan fungsinya terutama yang bertugas di ruang pelayanan SKCK. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan senantiasa perlu ditingkatkan, agar penilaian masyarakat yang kurang puas terhadap citra dan kualitas pelayanan kepolisian yang diberikan aparat kepolisian dapat diminimalisir sekecil mungkin. Disamping itu masyarakat agar lebih memahami tentang keuntungan memiliki SKCK, dan memahami tata cara dan prosedur pembuatan SKCK sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Apapun yang dilakukan kepolisian adalah untuk menumbuhkan kesadaran dalam diri tentang keamanan yang diupayakan oleh aparat untuk diri masyarakat sendiri, dan tidak menjadikan polri sebagai musuh rakyat melainkan sebagai penjaga keamanan masyarakat. Untuk mempertegas solusi alternatif permasalahan lembaga Polresta diharapkan untuk mendukung sepenuhnya terhadap petugas atau polri dalam upaya meningkatkan citranya dimata masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan SKCK, penyediaan fasilitas dalam bentuk sarana dan prasarana sehingga memudahkan polri dalam melaksanakan tugas secara maksimal.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Pembuatan, Surat Catatan Kepolisian

ABSTRACT

The problem in this research is the creation of service quality manufacture Police Notes (SKCK) not referring to the principles of service which includes simplicity, clarity, certainty of time, and completeness of the facilities / infrastructure. Besides, the attitude of staff in providing services can not maintain a working relationship and to create satisfaction to the people it serves. For example, time in service efficiency, ease of service, and the justice ministry. The results showed that the quality of service creation Police Notes (SKCK) in Pontianak Police can be quite good. It is evident from some of the interview informants who stated quite good, especially on indicators of reliability and readiness officer. Whereas on other indicators such as keberwujudan, empathy and competencies they informant who expressed less satisfaction. Addressing the phenomenon of officers must fully understand the duties and functions especially those serving in ministry SKCK space. Increased knowledge and skills need to be upgraded constantly, in order that the assessment is not satisfied with the image and quality of police services provided by the police can be minimized as small as possible. Besides the public to understand more about the advantages of having SKCK, and understand the processes and procedures in making SKCK as previously described. Whatever

the police do is to grow in self-awareness about security sought by the authorities for his own people, and do not make the national police as enemies but rather as people of the community security guard. To reinforce the issue of alternative solutions Police agencies are expected to fully support the officers or the national police in an effort to improve its image in the eyes of society, especially in SKCK service delivery, provision of facilities in the form of facilities and infrastructure to facilitate the national police in carrying out the duties to the fullest.

Keywords: Quality, Service, manufacture, Police Notes

PENDAHULUAN.

Penyelenggaraan keharmonisan didalam kehidupan berbangsa dan bernegara adalah terciptanya hubungan yang baik antara polisi dengan masyarakat dan semua dapat diwujudkan apabila aparaturnegara dalam hal ini polisi dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penegak hukum, memelihara keamanan dalam negeri, ketertiban dan pelayanan terhadap masyarakat, tertib dan tegaknya hukum sehingga terbinanya ketentraman masyarakat yang adil dan sejahtera dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Terkait dengan adanya tugas dan kewajiban polisi sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka salah satu faktor yang sangat penting sebagai pengayom masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat dengan adanya Unit Pelayanan, Pengaduan dan Penindakan Disiplin (P3D), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang terdapat di setiap polsek diseluruh kantor polisi di Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan kepolisian.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparaturn kepolisian perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan

masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Pelayanan yang dilakukan oleh Polresta merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota kepolisian atau POLRI sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat POLRI juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan. Sebagai bentuk upaya mewujudkan pelayanan prima oleh Polresta Pontianak, Badan Standarisasi Nasional mengeluarkan ISO 9001:2000 yang berisikan penghargaan kepada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Poltabes Pontianak Polda Kalimantan Barat.

Tugas pokok POLRI dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan

Catatan Kepolisian (SKCK). Menurut Skep KaPOLRI No. Pol : SKEP 816/IX/2003 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diberikan oleh POLRI atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan lain. SKCK berisi catatan tentang ada atau tidaknya yang bersangkutan melakukan/tindak pidana dan atau pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota organisasi terlarang. Organisasi terlarang disini maksudnya adalah gerakan separatisme, Partai Komunis Indonesia, dan terorisme.

Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dalam menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pada pelaksanaannya telah diberlakukan pungutan setiap diterbitkannya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Biaya pelayanan pembuatan SKCK selanjutnya dimasukkan ke dalam PNPB mulai dari tingkat Polsek, maupun Polresta. Untuk itu sebagai bidang administrasi khususnya dalam bidang pelayanan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga sangat menuntut kualitas dari pelayanan yang diberikan aparat kepolisian. Kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang perlu mendapatkan perhatian serius oleh aparat Kepolisian. Selama ini pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat, dikarenakan minimnya petugas dan sarana yang ada. Dalam proses pembuatannya waktu yang diperlukan dianggap

lama, bahkan sampai melebihi batas waktu dari hari yang telah ditetapkan disamping itu tidak adanya ruang tunggu menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara pembuatan SKCK khususnya ketika SKCK diperlukan untuk melamar pekerjaan.

Konsep pelayanan publik oleh birokrasi dalam Sinambela, dkk (2007:43) adalah “pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur yang proaktif dalam mencermati paradigma baru global dimana pelayanannya memiliki daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik”. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik berkualitas adalah melayani konsumen/masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan selernya, sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka masalah di batasi pada :Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Pontianak belum optimal.

METODE

Metode penelitian merupakan syarat mutlak dalam proses penelitian, oleh karena penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai ilmu untuk mengungkapkan dan menerangkan gejala-gejala alam atau gejala-gejala sosial dalam kehidupan manusia, dengan mempergunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Metode Deskriptif adalah proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan dengan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah keseluruhan orang/anggota masyarakat yang sedang dan telah mengurus SKCK yang ditentukan secara purposive. Sedangkan untuk informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Satuan Intelkam Polresta Pontianak.
- b. Petugas Kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan SKCK.
- c. Masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan SKCK yang ditentukan secara acak.

Metode pengolahan data yang penulis gunakan teknik analisa data secara kualitatif, artinya data yang telah dikumpulkan dilapangan, diolah dan disusun berdasarkan kategori-kategori sesuai dengan sifat dan jenisnya. Teknik analisa data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa model interaktif yaitu melalui 3 (tiga) komponen diantaranya :Reduksi data yaitu membuat catatan penting atau rangkuman inti dari data yang diperoleh melalui wawancara dan telaah kepustakaan, Penyajian data yaitu menyajikan semua data dan informasi yang telah disusun dan diklasifikasikan dalam bentuk catatan dan tulisan. Dan Verifikasi/Kesimpulan data yaitu membuat kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan dari permasalahan penelitian.

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI POLRESTA PONTIANAK

1. Realibility(Kehandalan)pelayanan

Berdasarkan penilaian masyarakat yang berkaitan dengan kehandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena pelayanan yang diberikan bagi masyarakat yang mengurus SKCK cepat dan tepat waktu.

Selanjutnya wawancara dengan Kepala Satuan Intelkam Polresta Pontianak diperoleh keterangan sebagai berikut : “Pelayanan pada masyarakat yang mengurus SKCK pada dasarnya sudah kita maksimalkan. Baik itu motivasinya, tupoksinya, dengan menjalin komunikasi yang jelas dan terarah. Kemudian pihak kita (manajemen) telah membuka diri dalam arti siap menerima kritik, saran, dan mencoba merespon semuanya itu kalau sifatnya membangun. Kadang kala memang tidak kita pungkiri karena ulah salah satu atau dua orang oknum aparat, bisa mencemarkan atau berdampak luas terhadap reputasi institusi kepolisian dan ini memang resiko yang harus kita tanggung dan hadapi...ya..... namanya

juga manusia..... nah..... kalau masalah kepuasan masyarakat. Menurut evaluasi dan pengamatan Saya sudah cukup puas, ini bisa saya simpulkan karena kadang kala saya turun ke ruangan pembuatan SKCK dan bertanya langsung ke masyarakat yang mengurus SKCK dan rata-rata mereka menjawab pelayanan cukup baik dan cukup memuaskan. Saya tidak bisa sembunyi dari suatu fakta kadang kala dalam media khususnya media cetak yang mana memuat berita bahwa pelayanan yang diberikan petugas Polresta, susah, ribet, masa bodoh terhadap keluhan, saya pikir wajar hal itu terjadi ya..... itu tadi faktor manusianya tapi itu sebagian kecil aja, sekali lagi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan petugas kepolisian di Polresta Pontianak khususnya pelayanan pembuatan SKCK saya nyatakan cukup baik dan cukup puas.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas kepolisian dapat dikatakan maksimal. Walaupun masih ada beberapa pihak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sebagaimana diberitakan diberbagai media, baik itu media cetak maupun media elektronik.

Suatu pelayanan dikatakan telah optimal apabila masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan karena dengan demikian berarti bahwa pekerjaannya telah maksimal. Penilaian tentang optimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh petugas Kepolisian penilaian yang diberikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut : ”saya rasa pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kepolisian belum cukup optimal karena terkadang waktu yang diberikan dalam pembuatan SKCK cukup lama, apalagi ketika mati lampu. Mungkin penyebabnya di Polresta

tidak ada ginset” (Wawancara dengan Tami selaku pemohon SKCK).

Statement di atas senada dengan keterangan yang di ungkapkan oleh Bapak Rahmat selaku orang tua Tami yang menyatakan bahwa : ”Saya rasa optimal atau tidaknya pelayanan tergantung pada proses kerjanya, karena tentu saja hasil yang diinginkan oleh semua orang adalah optimal..... Nah untuk saat ini penilaian yang saya berikan terhadap kinerja petugas kepolisian adalah belum optimal karena pada saat anak saya membutuhkan SKCK dengan segera petugas kepolisian tidak berada ditempat saat mati lampu, hal ini menyebabkan urusan anak saya terbengkalai, hal ini menyebabkan urusan anak saya menjadi terbengkalai”.

Selanjutnya ketika peneliti menanyakan kembali mengapa tidak optimal Bapak Rahmat menjawab : ”Saya rasa belum optimal ya karena masih harus menunggu lama, nama instan pemerintahkan harus sigap”.

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh masyarakat mengenai optimal atau tidak pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian dalam pelayanan pembuatan SKCK adalah belum cukup optimal karena dalam proses pelayanan masyarakat terkadang menunggu lama, apalagi ketika mati lampu. Hal tersebut ditanggapi oleh Kasat Intelkam sebagai berikut :”..... Idealnya dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK tidak lagi atau jangan dipusingkan dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah teknis. Pokoknya mulai pemohon mengajukan permohonan SKCK sudah disediakan ruang tunggu. Dan diruang kerja segala sesuatunya menjadi tugas dan tanggung jawab petugas kepolisian untuk memproses berkas dan kelengkapan administrasi aja..... yang menjadi

tugas masyarakat adalah hanya mengurus dan melengkapi persyaratan administrasi saja kalau memang belum lengkap, pihak kami pula yang jadi susah entar kena periksa, bisa-bisadapat teguran dari atasan.”.

Dengan demikian disimpulkan oleh penulis bahwa petugas Kepolisian di Polresta Pontianak telah berusaha untuk memberi pelayanan yang optimal meskipun dalam melayani masyarakat dalam membuat SKCK tidak bisa seketika jadi, masyarakat pemohon harus melengkapi persyaratan yang diperlukan, persyaratan tersebut harus terlebih dahulu dilakukan verifikasi kepada pemohon untuk memastikan apakah pemohon benar-benar tidak terlibat dalam gerakan separatis dan organisasi terlarang.

2. Responsiveness(Ketanggapan)pelayanan

Responsiveness dapat diukur dari kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Penilaian terhadap tingkat kesigapan petugas kepolisian dalam melaksanakan kerjanya dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sebagai berikut : ”...Kalau menurut saya petugas kepolisian di Polresta Pontianak telah cukup sigap dalam melayani pembuatan SKCK karena masyarakat/pemohon bisa segera mendapatkan pelayanan secara gratis”.

Selanjutnya informan menambahkan : ”... Saya rasa petugas kepolisian Polresta Pontianak cukup sigap dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK karena ketika saya datang ke ruang pelayanan SKCK pada waktu siang hari untuk mendapatkan pelayanan petugas kepolisian merespon dengan memberikan pelayanan yang baik”.

Pernyataan dari masyarakat tersebut juga ditanggapi oleh Kasat Intelkam sebagai berikut: ”... Petugas disini sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan khususnya pembuatan SKCK, bahkan jika diperlukan kami menambah jam kerja menjadi seharusnya pelayanan hanya sampai jam 15.00, akan tetapi ketika diperlukan pelayanan akan diberikan sampai jam 17.00. kondisi ini dilakukan apabila masyarakat banyak yang membutuhkan SKCK, khususnya ketika pemohon memerlukan untuk kelengkapan melamar CPNS dan masuk ke Perguruan Tinggi”.

Hal ini juga pernah ditemui oleh penulis ketika sengaja datang ke ruangan pelayanan SKCK, setelah jam istirahat yaitu pada pukul 13.00 ternyata petugas masih sigap dalam memberikan pelayanan walaupun hari sudah siang, berdasarkan hal itu penulis mengambil kesimpulan bahwa petugas kepolisian di Polresta Pontianak telah menunjukkan kesigapan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas penting untuk menunjang kesigapan karena dengan adanya kesigapan berarti petugas juga memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan kerjanya. Sikap tanggung jawab dari petugas pemberi pelayanan seperti yang diutarakan oleh Kasat Intelkam dan beberapa pernyataan dari masyarakat sebagai berikut : ”... Kalau setiap harinya jadwal kerja khususnya petugas di ruang SKCK menggunakan yaitu dari jam 07 WIB - 13 WIB..hal ini sudah menandakan bahwa polisi disini telah memiliki rasa tanggung jawab akan tugas mereka”Ungkap Kasat Intelkam ketika ditemui tanggal 2 Februari 2013 dikantornya, selain itu beliau juga menambahkan : ”... Kalau petugas disini juga jarang ada yang absen

kecuali jika benar-benar ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan” dan untuk pernyataan dari masyarakat menyangkut sikap tanggung jawab petugas dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini : ”... Ketika saya datang ke ruang pelayanan SKCK pada jam setengah delapan pagi petugas yang ada di ruangan sudah ada dan memberikan pelayanan dengan baik kepada para masyarakat. Dengan demikian rasa tanggung jawab petugas kepolisian sudah cukup baik”.”... menurut saya selama ini petugas kepolisian telah cukup tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK”.”... Saya tidak merasa ada masalah dengan tanggung jawab petugas karena ketika saya mendapatkan pelayanan petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga bisa saya katakan bahwa rasa tanggung jawab petugas kepolisian Polresta Pontianak cukup baik”.

Setelah melihat beberapa pernyataan yang diutarakan oleh masyarakat dan pernyataan dari Kasat Intelkam penulis berkesimpulan bahwa petugas kepolisian telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya.

3. Tangibility (Keberwujudan)pelayanan

Fakta-fakta yang berwujud dan yang dapat dilihat sebagai bukti dari service people seperti peralatan kerja yang ada di Polresta Pontianak itu sendiri, dan menurut Kasat Intelkam beliau menanggapinya sebagai berikut :”... kalau menurut saya peralatan yang ada Polresta Pontianak ini seperti peralatan alat tulis kantor, komputer dan sebagainya sudah cukup untuk

membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya, hanya ada beberapa sarana dan prasarana sudah tidak layak terutama dalam hal ini yang berkaitan dengan alat-alat cetak seperti printer dan tidak ada ginsset ketika mati lampu”.

Disamping peralatan yang sudah mencukupi bukti fisik yang sering diperhatikan masyarakat adalah seperti diketahui oleh kebanyakan orang bahwa penampilan dari petugas pemberi pelayanan itu dalam melakukan tugas kesehariannya mereka menggunakan seragam yang berbeda-beda hari kerjanya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh masyarakat sebagai berikut :”... Polisi sekarang seragamnya sudah mengalami perubahan dan tidak hanya warna coklat saja misalnya saja dengan motif batik, tapi khusus polwannya warna putih. Kondisi ini tentunya membuat masyarakat tidak lagi bosan jika harus datang ke ruang pelayanan SKCK”.

Hal tersebut juga telah menjadi bukti bahwa apa yang dilakukan oleh Polresta Pontianak untuk memperbaiki image melalui pakaian kerja mereka mendapat respon yang baik dari masyarakat.

4. Credibility (kepercayaan)pelayanan

Kedisiplinan dari petugas kepolisian di ruang Pelayanan SKCK yang dinilai oleh Kasat Intelkam sebagai berikut :”... Setiap hari pegawai disini selalu datang sebelum apel pagi dan pulang setelah jam kerja selesai itu untuk tenaga manajemen pelayanan tapi untuk polisi lainnya mengacu pada jadwal kerja yang ada, dan kalau sudah mau pulang mereka akan mengisi absensi dulu.”

Sementara komentar yang disampaikan oleh masyarakat tentang kedisiplinan petugas kepolisian adalah :”... Saya rasa kedisiplinan

dari petugas itu dapat ditanyakan langsung ke polisi yang bersangkutan”

”... Kalau saya disuruh untuk menilai polisi pelayanan SKCK disiplin atau tidak maka saya menilai petugas sudah disiplin karena mereka sudah datang sesuai dengan jam kerja mereka”

”... walaupun jam kerjanya sudah habis tapi sambil menunggu penggantinya datang kalau ada pemohon yang baru masuk mereka tetap saja melakukan pelayanan. menurut saya itu merupakan bukti dari disiplinannya polisi akan tugas mereka walaupun jam kerja sudah selesai”

Tingkat disiplin petugas Kepolisian di ruang SKCK dinilai baik karena mau hadir sebelum apel pagi walaupun mereka rata-rata sudah memiliki kehidupan rumah tangga, namun tetap datang tepat waktu.

5. Competence (Kemampuan dan keterampilan pegawai)

Competence (Kemampuan dan keterampilan pegawai) diartikan bahwa setiap pemberi pelayanan harus mempunyai kemampuan dan keterampilan sehingga ia dikatakan profesional dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengetahui tingkat *competence* petugas kepolisian dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK dapat dilihat dari :

Penilaian masyarakat terhadap kemampuan dan keterampilan petugas kepolisian adalah :“... menurut saya kemampuan petugas kepolisian sudah cukup baik dan perlu dipertahankan kedepannya”

“... Saya rasa untuk polisi pemberi pelayanan SKCK yang bagian pendaftaran tidak perlu keahlian khusus karena tugas

mereka hanya menerima dan mencatat masyarakat yang datang saja”

“... Kalau saya kurang tau mas kemampuan yang dimiliki petugas kepolisian disini yang penting saya mendapatkan pelayanan yang baik saja”

Hal atas ditanggapi oleh Kasat Intelkam sebagai berikut :“... Kalau menurut Saya kemampuan petugas disini sudah cukup baik untuk melayani masyarakat dalam pembuatan SKCK dan tentunya kami berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa menurut masyarakat kemampuan petugas sudah cukup baik. Hal ini juga disepakati oleh Kasat Intelkam Polresta Pontianak Kota.

Mengenai masalah ketepatan penempatan pegawai pada Bidang Pelayanan SKCK, Kepala bagian kepegawaian mengutarakan :”...Dalam penempatan petugas telah disesuaikan dengan spesifikasinya sehingga dalam melaksanakan kerjanya bisa mengembangkan ilmunya dan juga bisa mendapatkan hasil yang maksimal”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pada Polresta Pontianak Kota telah terdapat penempatan pegawai yang disesuaikan dengan keahliannya.

6. Empaty (Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan)

Empaty merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan oleh masyarakat. *Empaty* yang diberikan oleh petugas kepolisian dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Wawancara dengan Hr selaku petugas pada tanggal 4 Maret 2013 :”... Sebagai contoh telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan tata cara pembuatan SKCK dan dilakukan secara berjenjang lewat Polsek dan juga tokoh-tokoh masyarakat selain itu kami juga bekerjasama dengan LSM dan media cetak sehingga masyarakat tau akan mekanisme dan prosedur pembuatan SKCK”

“...Disamping sosialisasi kami juga menerima saran dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan lewat Propam karena dengan begitu bisa dijadikan bahan evaluasi bagi kami”

Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Polresta Pontianak telah mempunyai perhatian terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK. Saran dan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan SKCK dapat disampaikan langsung oleh masyarakat melalui Propam, selain itu Polresta juga bekerja sama dengan LSM setiap ada permasalahan yang harus diselesaikan. Hal itu menandakan bahwa Polresta Pontianak selalu melibatkan unsur masyarakat seperti LSM dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian masyarakat selaku pemohon SKCK telah merasa terpenuhi dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, Polresta Pontianak khususnya petugas di ruang pelayanan SKCK haruslah selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima sehingga tidak ada keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas kekurang puasanya.

Mengacu pada teori, bahwa sistem atau prosedur pelayanan harus memiliki prinsip

Sangidun

Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Tanjungpura

kejelasan, kesederhanaan (mudah dipahami dan mudah dilaksanakan) dan keterbukaan. Maka dalam penelitian ini akan dibahas tentang sistem pelayanan dalam pembuatan SKCK.

Untuk mendukung pelayanan pembuatan SKCK berpedoman pada SKEP Kapolri No.Pol : SKEP/816/IX/2003 tentang petunjuk lapangan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Juklap tersebut itu berisi pengertian, dasar hukum, prosedur, mekanisme dan persyaratan dalam pembuatan SKCK.

Mekanisme yang dijalankan oleh petugas kepolisian di ruang pelayanan SKCK merupakan tindakan nyata yang diperlihatkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan persyaratan tertentu dan bukti berkelakuan baik dari institusi kepolisian. Dengan adanya mekanisme pelayanan yang baik diharapkan akan mempermudah para petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK secara maksimal dan sesuai dengan buku petunjuk lapangan (juklap).

PENUTUP

Beranjak dari hasil penelitian yang telah dikemukakan dan diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :Kehandalan (*Realibility*) petugas kepolisian di Polresta Pontianak Kota dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK dapat diukur melalui tingkat efektivitas pelayanan dan tingkat optimalisasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penilaian masyarakat yang berkaitan dengan kehandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena pelayanan yang diberikan bagi masyarakat yang mengurus SKCK cepat dan tepat waktu. Begitu juga halnya dengan tingkat optimalisasi, hasil penelitian menunjukkan

bahwa petugas Kepolisian di ruang pelayanan SKCK Polresta Pontianak telah berusaha untuk memberi pelayanan yang optimal meskipun dalam melayani masyarakat dalam membuat SKCK tidak bisa seketika jadi, masyarakat pemohon harus melengkapi persyaratan yang diperlukan, persyaratan tersebut harus terlebih dahulu dilakukan verifikasi kepada pemohon untuk memastikan apakah pemohon benar-benar tidak terlibat dalam gerakan separatis dan organisasi terlarang.

Responsiveness dapat diukur dari kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kepolisian di Polresta Pontianak telah menunjukkan kesiapan dalam memberikan pelayanan yang prima hal ini didasarkan pada masih adanya petugas yang masih sigap dalam memberikan pelayanan walaupun setelah jam istirahat yaitu pada pukul 13.00.WIB. Disamping itu petugas kepolisian dinilai oleh sebagian besar informan telah memiliki rasa tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugasnya.

Tangibility (Keberwujudan), dari hasil penelitian ditemukan bahwa peralatan yang ada Polresta Pontianak ini seperti peralatan alat tulis kantor, komputer dan sebagainya sudah cukup untuk membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya, hanya ada beberapa sarana dan prasarana sudah tidak layak terutama dalam hal ini yang berkaitan dengan alat-alat cetak seperti printer dan tidak ada ginset ketika mati lampu.

Credibility (kepercayaan), kepercayaan masyarakat akan timbul apabila ia telah menilai bahwa proses kerja dan hasilnya adalah baik. *Credibility* dapat diukur dari kedisiplinan pegawai dan kontrol dan koordinasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat disiplin petugas Kepolisian di ruang pelayanan SKCK dinilai baik karena mau hadir sebelum apel pagi walaupun mereka rata-rata sudah memiliki kehidupan rumah tangga, namun tetap datang tepat waktu. Disamping itu petugas kepolisian di ruang pelayanan SKCK telah melakukan kontrol dan koordinasi dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat *competence* petugas kepolisian dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK dapat dilihat dari : Kemampuan dan keterampilan Petugas kepolisian dan Ketepatan dalam penempatan petugas di ruang Pelayanan SKCK. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai kemampuan petugas pelayanan SKCK sudah cukup baik. Begitu juga dengan penempatan pegawai, diruang pelayanan SKCK penempatan pegawai sudah disesuaikan dengan keahliannya.

Empaty (Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kepolisian di ruang pelayanan SKCK Polresta Pontianak telah mempunyai perhatian terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan SKCK. Hal ini dapat dilihat dari terbukanya petugas untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Saran dan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan SKCK dapat disampaikan langsung oleh masyarakat melalui Propam, selain itu Polresta juga bekerja

sama dengan LSM setiap ada permasalahan yang harus diselesaikan. Hal itu menandakan bahwa Polresta Pontianak selalu melibatkan unsur masyarakat seperti LSM dalam melaksanakan tugasnya

REFERENSI

- Blakely, Edward J., 1989. "*Planning Local Economic Development (Theory and Practice)*". Sage Publication, California : Inc, Newburry Park.
- Moenir H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2006., *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rasyid Muhammad Ryass. 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Siagian Sondang P, 2006, *Manajemen Abad 21*, Edisi Keempat Bumi aksara, Jakarta.
- Syafiie Inu Kencana, 2004, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta. Diperbanyak oleh Sinar Grafika