

**EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) PELAYAN SKCK PADA SATINTELKAM  
POLRES BARITO TIMUR**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Bidang Administrasi Publik



Oleh  
Herlina Mayanti  
218.057.20201.3078

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK SEKOLAH  
TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### SKRIPSI

# EFEKTIFITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYAN SKCK PADA SATINTELKAM POLRES BARITO TIMUR

- A. Nama Mahasiswa : Herlina Mayanti  
NIM : 218.057.20201.3078  
Program Studi : Administrasi Publik
- B. Disetujui Oleh
- Ketua Komisi Penguji : Dr. Hj. Budi Setiawati, Dra, M.Si (.....)  
NIK 005 057 029
- Penguji I : Drs. H. Safrul Rijali, M.A (.....)  
NIK 005 057 040
- Penguji II : Hj. Susiani, S.Sos, M.AP (.....)  
NIK 005 057 081

C. Dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu ( S-1) pada tanggal.....

Mengetahui: Tanjung, Agustus 2022  
Ketua Stia Tabalong, Ketua Prodi,

Dr. H. Jauhar Arifin, Drs.MM  
NIK 005 057 022

Lilis Suryani, S.AP, M.AP  
NIK 005 057 085

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Herlina Mayanti

NIM : 218.057.20201.3078

PRODI : Administrasi Publik

JUDUL : Efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP )

Pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur.

Menyatakan denga sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 2022



Herlina Mayanti

NIM. 218057202013078

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Ketua STIA Tabalong bapak Dr. Jauhar Arifin, Drs. MM yang telah membantu saya dalam terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya dan saya bangga menjadi bagian dari mahasiswa STIA Tabalong;
2. Kepada Ketua program studi administrasi publik STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani, S.AP, M.AP , terimakasih atas segala pengajaran dan motivasinya selama ini;
3. Kepada dosen pembimbing saya bapak Drs. Safrul Rijali, M.A , terimakasih untuk bimbingan serta dukungan bapak sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dengan baik sampai dengan tahap ini, walaupun saya banyak sekali revisi dan lambat konsul tapi bapak tetap ter the best;
4. Kepada dosen penguji I ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, Dra, M.Si , terimakasih karena sudah menguji saya dengan setiap pertanyaan yang diajukan sehingga membuat saya sedikit gugup pada saat itu, terimakasih juga karena telah banyak membantu dalam terselesaikannya skripsi yang saya buat ini;
5. Kepada Ayah dan Ibu yang sudah banyak memberikan dukungan, baik melalui doa, waktu dan materi sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik, terimakasih untuk semuanya, kalian memang sangat luar biasa buat saya;
6. Kepada saudara saya, terimakasih karena sudah mendukung dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kiranya saudara saya juga tetap semangat dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya

sebagai mahasiswa dan dapat menyelesaikan studinya dengan baik;

7. Kepada teman-temanku satu angkatan, yang telah berjuang bersama- sama dalam menyelesaikan skripsi ini, tetap semangat dan jangan menyerah karena apapun besar rintangan didepan jika dilakukan dengan baik maka akan mendapatkan hal yang baik pula;
8. Kepada Kasatintelkam Polres Bartim bapak IPTU Erik Andersen, S.T.K.,S.I.K.,M.H , saya berterimakasih karena sudah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian pada pelayanan SKCK Polres Bartim dan mendukung setiap perkuliahan saya agar saya bisa menjadi sarjana yang lainnya yang berkualitas.
9. Kepada seluruh petugas pelayanan SKCK Polres Barito Timur, terimakasih karena sudah memotivasi saya agar semangat dalam perkuliahan ini.

Tanjung, 2022

Penulis,

Herlina Mayanti

NIM 218057202013078

## ABSTRAK

Herlina Mayanti, NIM. 218057202013078, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2022. Efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur. Pembimbing Bapak Drs. Safrul Rijali, M.A.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur.

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek utama atau *key informan* dalam penelitian ini adalah Kasatintelkam Polres Barito Timur karena Kasatintelkam Polres Barito Timur merupakan pemberi otorisasi tertinggi setelah Kapolres dan Wakapolres Barito Timur. Didukung dengan beberapa informan lain seperti Kauryanmin dan anggota petugas pelayanan SKCK. Teknik pengumpulan data dalam metode ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi ( pengamatan lapangan ), wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Dari penelitian yang diteliti menunjukkan bahwa ada sebagian yang menjadi penghambat dalam SOP yang membuat SOP tidak efektif yaitu pada Layanan Informasi atau pengaduan, dimana masih ada terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan tersebut yang menyebabkan masyarakat bisa mengadu pengaduan kepada satuan lain atau langsung pada Kapolres Barito Timur.

**Kata Kunci** : Efektifitas Penerapan SOP, Pelayanan SKCK

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur ”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas penerapan SOP pelayanan SKCK di Polres Barito Timur.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tanjung,

2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	
<b>JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	
<b>RINGKASAN/ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
A. Latar Belakang.....	
B. Rumusan Masalah.....	
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Manfaat Penelitian.....	
1. Manfaat Teoritik.....	
2. Manfaat Praktis.....	
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
A. Penelitian Terdahulu.....	
B. Kerangka Teori.....	
C. Kerangka Konseptual.....	
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	

B. Lokasi Penelitian .....	
C. Subjek Penelitian .....	
D. Sumber Data .....	
E. Teknik Pengumpulan Data .....	
F. Analisa Data .....	
G. Jadwal Penelitian .....	

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 3.1 Daftar informan dalam penelitian ..... 36**

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Mekanisme pelayanan SKCK.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 2.2 Standar Pelayanan SKCK.....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....</b>	<b>42</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari organisasi pemerintah sebagai bentuk dalam memberikan kebutuhan masyarakat. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan menjadi prima seperti standar operasional prosedur ( SOP ) yang telah dibuat oleh suatu instansi pemerintahan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif. Organisasi pemerintah berperan sebagai pelaksana pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan diharapkan agar menjalankan tugas dan wewenang secara adil, efektif, produktif, dan profesional. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka organisasi pemerintah harus menjadi sosok pelayan masyarakat yang selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas bahkan menjadikan Standar Operasional Prosedur (SOP ) sebagai tolak

ukur dari pelayanan yang efektif dan efisien. Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih kurang maksimal, hal ini dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terkait SOP yang belum berjalan dengan lancar. Pemerintah harus bertanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam penilaian keberhasilan organisasi tersebut. Menurut UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Sesuai dengan fungsi polisi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelayanan masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, dimana Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau 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. Polres Barito Timur Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajaran Polsek yang ada di wilayah Barito Timur merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat, akan tetapi peneliti lebih memfokuskan di Polres Barito Timur, karena di Polres Barito Timur pelayanan pembuatan SKCK bersifat umum, sedangkan di Polsek Jajaran pelayanan pembuatan SKCK bersifat khusus, maksudnya pelayanan hanya dikhususkan untuk keperluan melamar pekerjaan, sementara untuk urusan yang lainnya di Polres Barito Timur. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini karena masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan dan lain-lain. Polres Barito Timur harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik, sehingga diharapkan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) perlunya efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) pada Satintelkam Polres Barito Timur agar adanya pelayanan yang prima dalam melayani masyarakat dan SOP dapat berjalan dengan lancar. Standar Operasional Prosedur itu sendiri adalah panduan yang berkaitan dengan prosedur yang harus dijalankan. Adapun beberapa ahli juga yang memiliki pendapat tentang pengertian SOP itu sendiri, seperti :

1. Menurut Sailendra, SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan

kegiatan operasional dari sebuah perusahaan atau organisasi berjalan lancar;

2. Menurut Moekijat, SOP adalah urutan langkah-langkah dalam hal pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan. Berhubungan dengan apa yang harus dilakukan, bagaimana cara melakukannya, kapan dan di mana melakukannya, juga siapa yang harus melakukannya;
3. Menurut Insani, SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis. Dokumen tersebut bersifat baku dan resmi. Dokumen tersebut berisi serangkaian proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan juga siapa yang melaksanakan;
4. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur ini dimaksudkan untuk dapat digunakan sebagai petunjuk dan pedoman bagi pengemban fungsi Intelkam dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik Bidang SKCK atau Police Record sesuai ketentuan yang berlaku serta kewenangan yang ada pada POLRI serta bertujuan untuk tercapainya kesatuan persepsi dan keseragaman tindak serta kelancaran dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang SKCK atau Police Record terhadap masyarakat. Pelayanan yang prima dan bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk

pelayanan yang efektif antara masyarakat dan petugas layanan sering terjadi perbedaan persepsi. Adapun kondisi pelayanan pada pembuatan SKCK di Satintelkam Polres Barito Timur menunjukkan masalah terhadap keefektifan SOP yang kurang begitu sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yaitu jangka waktu pembuatan SKCK, dimana adanya keterlambatan petugas dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan dan adanya perbedaan perlakuan dari beberapa pihak petugas dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarga meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon lainnya dalam pengambilan SKCK bahkan waktu untuk proses selesai pemohon menunggu sampai setengah jam bahkan lebih dari standar yang telah ditetapkan oleh Satintelkam Polres Barito Timur. Kemudian pada indikator layanan pengaduan atau informasi juga masih kurang efektif, dimana masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan pengaduan yang menyebabkan masyarakat bisa mengadu pengaduan kepada satuan lain atau langsung pada Kapolres Barito Timur. Dalam hal pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan yang prima agar masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan terwujudnya SOP pada layanan SKCK. Dalam hal ini ada tiga jurnal yang mendukung peran yang sama dalam efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK yaitu:

1. **Wisnu Pratama ( 2018 )**, dengan judul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polisi Resor Kota

Palembang “. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses pembuatan SKCK di Polresta membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh SAT Intelkam Polresta Palembang yaitu proses pembuatan SKCK diperlukan waktu 1 jam untuk tiap pemohon. Persoalan tersebut juga diperjelas oleh bapak Rizal sebagai petugas pelayanan pembuatan SKCK bahwa untuk proses pembuatan SKCK tersebut relatif jika cepat lima menit selesai, jika pemohon melunjak seratus bahkan sampai empat ratus pemohon, bahkan bisa berjam-jam.

2. **Khusnul Fauziah ( 2017 )**, dengan judul “ Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polresta Sidoarjo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk layanan pengaduan atau informasi masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan tersebut yang mengakibatkan masyarakat bisa melakukan pengaduan pada satuan lain atau langsung pada Kapolres.
3. **Arianti Arif ( 2021 )**, dengan judul “ Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK Yang Akuntabel dan Transparan di Polres Bone Berdasarkan Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK “. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya persoalan pada jangka pelayanan dimana lamanya masyarakat menunggu proses pengambilan SKCK karena adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak petugas dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibandingkan dengan pemohon yang lain.

Dan ada dua jurnal yang tidak mendukung dalam penelitian ini yaitu:

1. **Nani Dwi Astuti ( 2017 )**, dengan Judul “ Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polsek Driyorejo “. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tarif atau PNBP yang dikenakan untuk pembuatan SKCK sudah transparan terhadap hal tersebut bahkan proses untuk pembuatan SKCK tidak memakan waktu yang lama dan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada serta efisien.
2. **Whita Kaustavia, Ai Siti Farida ( 2021 )**, dengan judul “ Efektifitas Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Polisi Sektor Jatinagor Sumedang “. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Produktivitas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dikelola oleh Petugas Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinagor Resor Sumedang, sudah berjalan secara efektif. Petugas Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinagor Resor Sumedang mampu beradaptasi dengan PP No. 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinagor Resor Sumedang ini ditandai dengan sosialisasi yang dilakukan petugas, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Berdasarkan dari kondisi objektif latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan SKCK pada Satintellkam Polres Barito Timur”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah mengenai efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintellkam Polres

Barito Timur. Dari masalah diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut: Bagaimana efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan pada pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Barito Timur adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan pada pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Barito Timur adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat teoritis.**

Sebagai hasil sumbangan pemikiran berupa hasil penelitian terkait efektifitas penerapan SOP pelayanan SKCK, sehingga dari penelitian ini dapat berguna dalam ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan serta sebagai bahan pertimbangan, perbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian selanjutnya. Adapun hasil dari penelitian yaitu :

- a.** Mendukung UU No. 02 Tahun 2022 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia serta Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- b.** Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Wisnu Pratama 2018 tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polisi Resor Kota Palembang, Khusnul Fauziah 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan

Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polresta Sidoarjo, dan Arianti Arif 2021 tentang Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK Yang Akuntabel dan Transparan di Polres Bone Berdasarkan Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik khususnya pada pascasarjana administrasi publik yang nantinya ada penelitian serta pengembangan berkelanjutan mengenai efektivitas penerapan standar operasional prosedur pelayanan publik;

### b. Instansi Polres Barito Timur

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi saran pemikiran dalam penerapan standar operasional prosedur agar pelayanan publik semakin baik kedepannya;

### c. Masyarakat

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat khususnya dalam efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur;

### d. Penulis

Bagi penulis, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman di dunia kerja yang sesungguhnya dan sebagai gambaran sampai dimana teori yang penulis terima di bangku kuliah bila diterapkan di lapangan kerja serta menjadi referensi bagi saya dalam ilmu administasi publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah baik skripsi, tesis, atau jurnal. Dalam hal ini peneliti mendapatkan penelitian yang serupa dengan penelitian yang dilakukan saat ini yang berpengaruh diantaranya yaitu:

1. **Wisnu Pratama ( 2018 )**, dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polisi Resor Kota Palembang“. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 8-9), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Polisi Resor Kota Palembang dan Polisi Daerah Sumatera Selatan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), akan tetapi peneliti lebih memfokuskan di Polisi Resor Kota Palembang, karena di POLRESTA Palembang pelayanan pembuatan SKCK bersifat umum, sedangkan di POLDA Sumatera Selatan pelayanan pembuatan SKCK bersifat khusus,

maksudnya pelayanan hanya dikhususkan untuk keperluan melamar pekerjaan keluar negeri, sementara untuk pengurusan yang lainnya di Polisi Resor Kota Palembang. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan SKCK di Polresta Palembang yaitu mengenai proses petugas mengisi data pembuatan SKCK terdapat permasalahan yaitu, sering terjadi keterlambatan pegawai dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan, bahkan waktu untuk proses selesai pemohon menunggu dua jam sampai tiga jam. Dari permasalahan di atas dapat diketahui proses pembuatan SKCK di Polresta membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh SAT Intelkam Polresta Palembang yaitu proses pembuatan SKCK diperlukan waktu 1 jam untuk tiap pemohon. Persoalan tersebut juga diperjelas oleh bapak Rizal sebagai petugas pelayanan pembuatan SKCK bahwa untuk proses pembuatan SKCK tersebut relatif jika cepat lima menit selesai, jika pemohon melunjak seratus bahkan sampai empat ratus pemohon, bahkan bisa berjam-jam. Apalagi ruangan ini kurang memadai, sangat terasa sesak jika pemohon melunjak.

2. **Khusnul Fauziah 2017**, dengan judul skripsi “ Survey Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ) di Polresta Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Polresta Sidoarjo, yang berada di Jl R.A. Kartini No.88, Sidokumpul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon pembuatan SKCK Online di Polresta

Sidoarjo. Dalam satu bulan rata-rata jumlah pemohon 2161 pemohon. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah incidental sampling. Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan di Polresta Sidoarjo tiap harinya tidak bisa ditentukan, oleh karena itu sampel dilakukan setiap ada pemohon yang datang dan dianggap sesuai dengan sumber data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada pemohon pembuatan SKCK sejumlah 96 orang, wawancara dengan pegawai SKCK Online Polresta Sidoarjo serta beberapa pemohon pembuat SKCK. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Polresta Sidoarjo. Dari hasil wawancara tersebut ditemukan kendala dalam SOP SKCK yaitu tentang biaya atau tarif dimana biaya pembuatan SKCK yang naik dua kali lipat sehingga masih ada masyarakat yang mengeluh terkait biaya pembuatan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dimana masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan pengaduan. Selain hal tersebut masih ada kendala dimana masyarakat ada yang belum mengetahui terkait pelayanan atau sistem pelayanan yang diberikan. Diharapkan pada Kantor Satintelkam Polresta Sidoarjo semakin bisa meningkatkan pelayanan pada pembuatan SKCK online khususnya pada indikator yang kesembilan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, sehingga masyarakat yang masih merasa puas akan menjadi sangat puas.

3. **Arianti Arif 2021**, dengan judul skripsi “ Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK Yang Akuntabel dan Transparan di Polres Bone Berdasarkan Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK “.Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif. Dimana penelitian tersebut untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai settingan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang di teliti antara fenomena yang di uji tentang sesuatu halaman di daerah tertentu. Menurut Soetandyo Wingjosoebroto sebagaimana yang dikutip oleh Bambang Sunggono dalam bukunya mengatakan bahwa penelitian lapangan untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan proses bekerjanya hukum dalam masyarakat. Maka dari itu, penulis melakukan wawancara atau interaksi langsung tentang pelayanan penerbitan SKCK. Jadi, mengkaji penelitian ini diorientasikan dengan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK. 4Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat dan melihat aturan yang berkenaan dengan suatu keadaan alamiah. Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu di Kota Watampone Jl. Yos Sudarso yakni di Kantor Kepolisian Resor (POLRES) Bone bagian Pelayanan Penerbitan SKCK . Alasan peneliti memilih lokasi ini krena peneliti menganggap lokasi ini merupakan instansi yang berwenang dalam Pelayanan Penerbitan SKCK. Kemudian kendala yang dirasakan pemohon SKCK yaitu Dari persoalan waktu yaitu lamanya menunggu pelayanan SKCK dari pihak

kepolisian yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK, Karena adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya.

4. **Nani Dwi Astuti 2017**, dengan Judul skripsi “ Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polsek Driyorejo “.Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah Deskriptif kualitatif yaitu dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas. Fokus penelitian ini ialah berupa informasi yang didasari dari peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mencakup 8 indikator. Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian tersebut dilakukan. Peneliti melakukan kegiatan observasi di Polsek Driyorejo Kabupaten Gresik. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Polsek Driyorejo, Kepala Intelkam, dan kepada masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan SKCK. Metode dokumentasi yang digunakan peneliti sendiri adalah data-data yang di peroleh dari Polsek Driyorejo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tarif atau PNBPN yang dikenakan untuk pembuatan SKCK sudah transparan terhadap hal tersebut bahkan proses untuk pembuatan SKCK tidak memakan waktu yang lama dan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang ada serta efisien.
5. **Whita Kaustavia, Ai Siti Farida 2021**, dengan judul “ Efektifitas Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Polisi Sektor Jatinagor Sumedang “.Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan

kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, karena dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan secara deskripsi mengenai efektivitas Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang, tanpa menghubungkan dengan variabel lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi 1) Observasi yang dilakukan pada Kantor Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang tepatnya pada Unit Intelkam; 2) wawancara yang dilakukan dengan petugas dari Unit Intelkam yang memiliki informasi mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang dikelola Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang dari produksi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang diantaranya : Bamin Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang; Baur Yanmin Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang; dan Anggota dari Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang; 3) Studi dokumentasi baik itu yang bersumber dari media electronic maupun jurnal; dan 4) Triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan peneliti ialah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Silalahi, 2012), yang meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Produktivitas Surat Keterangan Catata Kepolisian (SKCK) yang dikelola oleh Petugas Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang, sudah berjalan secara efektif. Petugas Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang mampu beradaptasi dengan PP No. 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dimana Unit Intelkam Polisi Sektor Jatinangor Resor Sumedang ini ditandai dengan

sosialisasi yang dilakukan petugas, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

## **B. Kerangka Teori**

Teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena. Sehingga dapat dikatakan bahwa suatu teori merupakan suatu kerangka kerja konseptual untuk mengatur pengetahuan dan menyediakan suatu arahan untuk melakukan beberapa tindakan selanjutnya. Menurut Singarimbun (1989) teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. Dengan adanya teori, peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatiannya berdasarkan unsur ilmu dan teori. Untuk memperoleh pemahaman yang sama atas konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian inidn kerangka berfikir bagi peneliti, maka berikut beberapa konsep yang dianggap relevan dengan kasus penelitian yang dibahas.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) yaitu faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan.

### **2.1 Efektivitas**

Menurut H. Emerson ( 2006:16 ) Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dalam kamus ilmiah efektivitas

didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara terminologi, efektivitas banyak digunakan dalam mengukur ataupun menilai suatu pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan suatu kegiatan. Stoner dalam Tjatjuk Siswandoko (2011:196) juga menjelaskan bahwa efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa, "efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki". Adapun Martani Huseini dan Hari Lubis (1987:54) mengemukakan bahwa "Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Sasaran yang didefinisikan yaitu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi". Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, menunjukkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau tujuannya sesuai dengan target yang diharapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas adalah pada pencapaian tujuan atau sasaran yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya.

### 2.1.1 Pendekatan Efektivitas

Sesuai dengan penekanan dari efektivitas yang merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas ataupun pelaksanaan kegiatan organisasi itu efektif. Robbins dalam Donni dan Agus (2012:12-13) menyatakan sejumlah pendekatan dalam efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan Pencapaian Tujuan (Goal Attainment Approach), Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya daripada cara yang dilakukan;
2. Pendekatan Sistem, Pendekatan ini memfokuskan pada cara-cara yang diperlukan untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi secara terus menerus sehingga pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka salah satu yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan dan mampu mengikuti persaingan jaman;
3. Pendekatan Konstituensi-Strategi, Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya dimana organisasi diartikan sebagai arena politik tempat kelompok- kelompok yang berkepentingan, bersaing mengendalikan sumber daya;

4. Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing, Pendekatan ini merupakan pendekatan yang mencoba menyatukan ketiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup di mana organisasi itu berada.

### **2.1.2 Faktor-faktor yang terkait efektivitas**

Organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas. Richard M Steers (1985:209) menyebutkan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas;
2. Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek, aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada di dalam lingkungan organisasi;
3. Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Ada banyak perbedaan pada diri setiap individu, dalam hal ini

kesadaran akan perbedaan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan dari organisasi. Dengan kata lain organisasi harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan;

4. Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain :

#### **1. Faktor waktu**

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

## **2. Faktor kecermatan**

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

## **3. Faktor gaya pemberian pelayanan**

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya pemberian disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Akan tetapi ada kemungkinan pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

### **2.2 Standart Operasional Prosedur (SOP)**

Standar operasional prosedur (SOP) adalah gambaran atau acuan langkah-langkah kerja terkait sistem, mekanisme dan tata kerja internal yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur atau alur proses kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat di

implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang. SOP dalam pemerintahan berperan sebagai suatu dokumen atau instrumen yang di dalamnya memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah di bakukan. SOP melingkupi seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal organisasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh unit-unit organisasi pemerintahan. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Menurut J. C. Denyer dalam buku Moekijat yang berjudul Tata Laksana Kantor (Hal. 119-120): "Standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan-urutan dari pada langkah-langkah (pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan dan siapa yang melakukannya." Rudi M Tambunan (2008:79) menyatakan bahwa SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten,

standar dan sistematis. Sedangkan Adrian dan Bambang Subagio (2012:17) menjelaskan secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah beroperasi atau bekerja.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Sesuai dengan Perkap No. 18 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka dibawah ini syarat yang harus dilengkapi bagi pemohon yang ingin membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Adapun syarat permohonan SKCK baru bagi WNI meliputi :

- a. Foto copy KTP dengan menunjukkan KTP asli;
- b. Foto copy paspor (bila akan keluar negeri);
- c. Foto copy kartu keluarga;
- d. Foto copy akte lahir/kenal lahir;
- e. Foto copy Sidik Jari;
- f. Foto copy kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP;
- g. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam) lembar dengan latar belakang merah, berpakaian rapi berkerah, tampak muka, dan kedua telinga.

Adapun syarat permohonan perpanjangan SKCK meliputi :

- a. Foto Copy KTP;
- b. Foto Copy Kartu Keluarga (KK);

- c. Foto Copy Akta Kelahiran;
- d. Foto Copy Identitas Lain;
- e. SKCK Lama;
- f. Foto berwarna 4x6 sebanyak 6 lembar;

Adapun syarat permohonan SKCK baru bagi WNA meliputi :

- a. Surat permohonan dari sponsor, perusahaan, atau lembaga yang, menggunakan, atau menanggung WNA;
- b. Fotokopi paspor dengan menunjukkan paspor asli;
- c. Fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap(KITAP);
- d. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam) lembar dengan latar belakang kuning , berpakaian sopan, tampak muka, dan kedua telinga (bagi pemohon yang mengenakan jilbab, pas foto harus tampak muka dan tidak boleh menggunakan cadar.

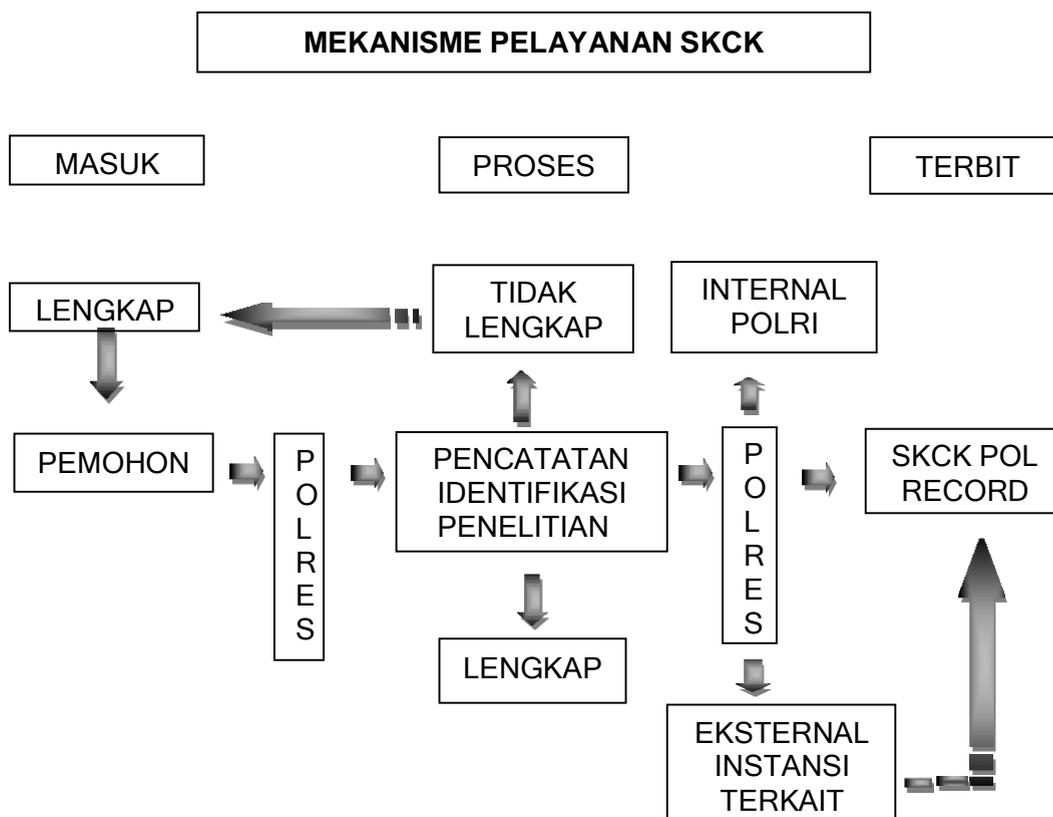
Berikut mekanisme dan prosedur dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur:

- a. Pemohon datang sendiri sambil membawa berkas persyaratan ke Loker penyerahan berkas;
- b. Setelah di cek petugas pelayanan, apabila lengkap akan diproses, dan jika tidak akan dikembalikan ke pemohon agar dilengkapi kekurangannya; Diteliti keabsahan berkas yang diserahkan dan catatan kriminal dari pemohon serta pengisian formulir SKCK;
- c. Proses penerbitan yaitu pencetakan SKCK dan pengajuan tanda tangan ke Kasat Intelkam. Apabila tidak di tempat maka naik ke Wakapolres, setelah itu kemudian dicatat dalam buku registrasi

SKCK;

- d. Pemohon ke loket pengambilan berkas untuk mengambil SKCK yang sudah jadi.

**Gambar 2.1 Mekanisme pelayanan SKCK**



Sumber Data diolah tahun 2022

Waktu pelayanan SKCK, buka mulai hari Senin s/d Kamis pkl. 08.00 Wib s/d 15.00 Wib sedangkan Jumat pkl. 08.00 s/d 15.30 Wib. Proses penerbitan SKCK 10 menit — 15 Menit selesai, apabila pemohon telah melengkapi berkas. Adapun biaya atau tarif yang diterima menurut PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah).

**Gambar 2.2 Standar Pelayanan SKCK**

<b>STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)</b> <b>PERKAP NO.18 TAHUN 2014 PP NO. 76 TAHUN 2020</b>	
Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Rp 30.000,-	Waktu Pelayanan - Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 Wib - Jumat : 08.00 Wib – 15.30 Wib
Persyaratan - Fotocopy Ktp 1 Lembar - Fotocopy Kartu Keluarga 1 Lembar - Fotocopy Akte Lahir 1 Lembar - Pas Foto Background Merah Ukuran 4x6 Sebanyak 6 Lembar - Surat Pengantar Dari Rt, Desa, Atau Kelurahan Setempat	Jangka Waktu Pelayanan - Skck Baru: 15 Menit - Skck Perpanjangan: 10 Menit
	Layanan Informasi/Pengaduan - Email: <a href="mailto:Yanmasresbrtm@gmail.com">Yanmasresbrtm@gmail.com</a> - Telp/Wa:08115133434/0853487185543 - Ig: Skck Resbartim - Fb: Pelayanan Skck Polres Bartim

Sumber Data diolah tahun 2022

### 2.2.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan standar operasional prosedur adalah membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2.2.2 Peran Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peran SOP semakin dibutuhkan dalam sebuah instansi sebagai pedoman dalam menjalankan suatu proses pekerjaan. Dapat dikatakan, tanpa pedoman yang baku tentunya akan menimbulkan selisih diantara pegawai. Seringnya timbul permasalahan yang selalu berulang-ulang

membuat banyak pegawai frustrasi, sementara pimpinan sibuk dengan pekerjaannya dan tidak ada waktu untuk mengurus masalah yang terjadi di dalam unitnya. Selain itu pedoman dalam melaksanakan tugas, Standar Operasional Prosedur atau SOP dapat mengefektifkan serta mengefesienkan setiap rentetan kegiatan petugas. Di Indonesia, semua instansi diwajibkan memiliki SOP, seperti halnya di instansi yang bergerak dibidang pelayanan. Dalam hal ini adalah pelayanan SKCK Polres Barito Timur, yang tugas dasarnya adalah berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pelayan masyarakat.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Menurut Inu Kencana Syafei (1999:17) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Ahmad Ainur dkk (2010:3), pelayanan publik adalah suatu pelayanan terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintahan. Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

#### **2.3.1 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Produk pelayanan, yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana, yang secara memadai perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yang harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pesatnya perkembangan jaman menjadikan tuntutan akan pelayanan semakin meningkat pula. Dalam hal ini khususnya peningkatan kualitas pelayanan publik dimana masyarakat semakin kritis dalam menerima layanan publik dari pemerintah. Kondisi ini menjadi dasar mengapa sampai saat ini kualitas pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang selalu dibicarakan oleh masyarakat. Ada beberapa dimensi yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan yang berkualitas (Zeithami, 2000:45) yaitu:

1. Sifat yang Dapat Diraba (Tangibility) Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Hal ini sangat penting sekali mengingat masyarakat akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi dan nyaman serta mudah dalam mengidentifikasi antara pemberi layanan dengan orang lain;
2. Kesesuaian Kenyataan (Reability) Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan;
3. Sifat Tanggap (Responsiveness) Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat;
4. Jaminan (Assurance) Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan;

5. Peduli (Empathy) Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemberi pelayanan dapat mengenal masyarakat dalam proses pelayanan dapat dimengerti.

### **2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Lijan Poltak ( 2011:6), mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipasi mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas menurut Batinggi (1999:215) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda;
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodic dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dalam proses kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani. Disamping itu, pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan dan memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan agar kualitas pelayanan publik menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik harus mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan dengan kata lain prosedurnya sederhana, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapat pelayanan yang bersifat transparansi.

### **2.3.5 Fungsi Pelayanan**

Menurut Moenir ( 2006:119 ), terdapat beberapa fungsi pelayanan, antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;

2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin;
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelaku;
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang berkepentingan;
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan  
sehinggadapat mengurangi sifat emosional mereka.

#### **2.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK )**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau 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. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Surat ini memiliki masa berlaku sampai dengan enam bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku, SKCK dapat diperpanjang apabila masih dibutuhkan. Sebelumnya SKCK pernah dikenal sebagai SKKB ( Surat Keterangan Kelakuan Baik ) dimana surat itu hanya dapat diberikan kepada orang yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya surat tersebut. Namun sekarang SKKB tersebut telah diganti dengan nama SKCK.

### 2.4.1 Fungsi SKCK

Fungsi SKCK ini dibedakan berdasarkan tempat penerbitnya. Berikut perbedaan SKCK berdasarkan tempat penerbitannya:

a. Mabes POLRI

Di lokasi ini melayani pengurus SKCK untuk keperluan pencalonan Presiden dan Wakil Presiden, pencalonan anggota legislatif, eksekutif, yudikatif, dan lembaga pemerintahan tingkat pusat, penerbitan visa, ijin tinggal tetap diluar negeri, naturalisasi kewarganegaraan, adopsi anak bagi pemohon WNA, dan melanjutkan sekolah diluar negeri;

b. Polda

Di lokasi ini melayani pengurusan SKCK untuk keperluan melamar pekerjaan, memperoleh paspor atau visa, WNI yang akan bekerja diluar negeri, menjadi notaris, pencalonan pejabat publik, melanjutkan sekolah, pencalonan anggota legislatif tingkat provinsi dan pencalonan kepala daerah tingkat provinsi;

c. Polres

Di tempat ini melayani pengurusan SKCK tersebut untuk keperluan pencalonan anggota legislatif tingkat kabupaten atau kota, melamar sebagai PNS, melamar sebagai anggota TNI/POLRI, pencalonana pejabat publik, kepemilikan senjata api, melamar pekerjaan, dan pencalonana kepala daerah tingkat kabupaten atau kota;

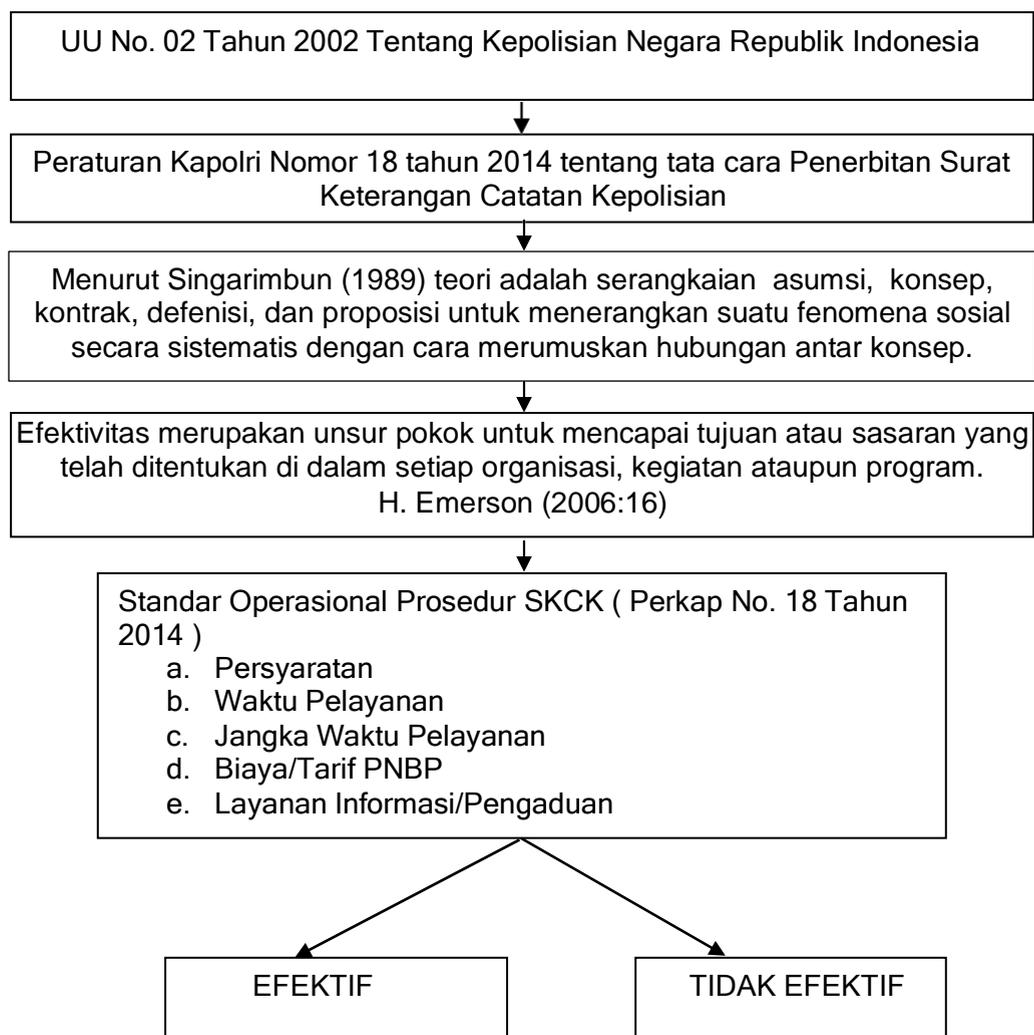
d. Polsek

Di tempat ini melayani pengurusan SKCK untuk keperluan melamar pekerjaan, pencalonan kepala desa, pencalonan sekretaris desa, pindah alamat dan melanjutkan pendidikan.

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berguna untuk mempermudah di dalam memahami persoalan yang sedang dihadapi. Hubungan antara variabel dependen dengan dengan independen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.3 Kerangka Konseptual**





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dimana pendekatan tersebut adalah suatu cara yang digunakan dalam sudut pandang kualitatif untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan dapat dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat serta gambaran keefektifan standar pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan SKCK. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Nana Syaodih Sukmadinata ( 2011:73 ), dimana penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Berdasarkan hal tersebut, ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan yang hasilnya lebih menekankan pada makna.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah pada Instansi Polres Barito Timur tepatnya pada Pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Barito Timur.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, tidak dikenal dengan populasi dan sampel seperti dalam penelitian kuantitatif karena penelitian berangkat dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial itu. Menurut Arikunto (2016:26) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan.

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati. Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek utama atau *key informan* dalam penelitian ini adalah Kasatintelkam Polres Barito Timur karena Kasatintelkam Polres Barito Timur merupakan pemberi otorisasi tertinggi setelah Kapolres dan Wakapolres Barito Timur. Didukung dengan beberapa informan lain seperti Kauryanmin dan anggota petugas pelayanan SKCK.

**Tabel 3.1** Daftar informan dalam penelitian

No.	Nama	Jabatan
1	IPTU ERIK ANDERSEN, S.T.K.,S.I.K.,M.H	Kasatintelkam
2	BRIPKA ARGA ADI PURNOMO	Kauryanmin
3	BRIPTU JHON MEJER	Anggota Pelayanan
4	BRIPTU ANGGITA, S.H.	Anggota Pelayanan
5	BRIPTU TAUFIK RAHMAN	Anggota Pelayanan

#### D. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pemohon yang membuat SKCK dengan jumlah pemohon 30 orang yang dipilih sebagai responden pada bulan juli 2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber pada dua jenis, yaitu :

##### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pemohon yang secara sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

##### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara membaca, mengutip, dan menelaah peraturan perundang-undangan, buku-buku dan dokumen, kamus, artikel, dan literatur hukum lainnya yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas yang terdiri dari:

##### 1). Bahan Primer

- a. Undang – undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian;
- b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

##### 2). Bahan sekunder

- a. Teori para ahli;
- b. Jurnal;
- c. Buku;
- d. Penelusuran website;
- e. Peraturan perundang-undangan.

- 3). Bahan tersier
  - a. Kamus;
  - b. Internet dan lain-lain.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang akan dibahas, maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian SOP pada pelayanan SKCK yaitu:

### **1. Observasi ( pengamatan lapangan )**

Pengamatan lapangan adalah suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti ( Dr.Harbani Pasalong, M.Si, 2016:131). Adapun observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yaitu suatu kegiatan observasi dimana peneliti tidak aktif di dalam kegiatan dari obyek yang diteliti. Peneliti melakukan kegiatan observasi pada pelayanan SKCK di Polres Barito Timur.

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung ( Dr. Dr.Harbani Pasalong, M.Si, 2016:137 ). Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan SKCK.

### **3. Dokumentasi**

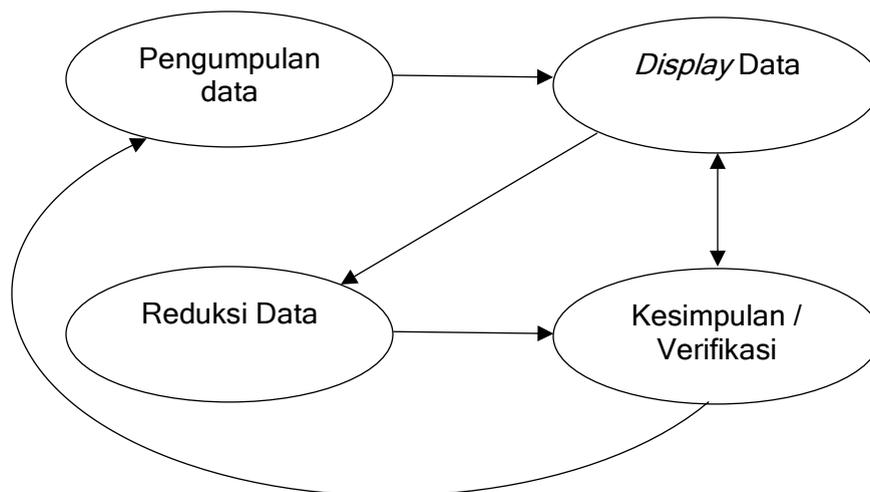
Dokumentasi adalah mengumpulkan bukti-bukti fisik dan informasi yang berasal dari catatan penting, baik dari lembaga atau instansi ataupun perorangan yang berhubungan dengan masalah penelitian ( kriyantono, 2008:118 ). Metode dokumentasi yang digunakan peneliti sendiri adalah data-data yang diperoleh dari Pelayanan SKCK Polres Barito Timur.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

**Gambar 3.1** Komponen Dalam Analisis Data



Sumber data : Sugiyono ( 2018 )

### 1. Reduksi Data.

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

### 2. Penyajian Data (Data Display).

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan,

sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

### **3. Penarikan Kesimpulan.**

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

### G. Jadwal Penelitian

Berdasarkan keadaan yang telah dilalui maka peneliti membuat jadwal penelitian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan					
		April	Mei	Juni	Juli	agustus	
1	Penyusunan Proposal penelitian						
2	Konsultasi Penyusunan Proposal Penelitian						
3	Perbaikan/Revisi Proposal Penelitian						
4	Pelaksanaan Pengumpulan Data Penelitian						
5	Penyerahan Proposal Penelitian Kepada Pembimbing						
6	Seminar Proposal						
7	Sidang Skripsi						

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Sejarah Singkat**

Polres Barito Timur berdiri pada tahun 2003 dengan masa kepemimpinan pertama kali oleh Kompol Drs. Tony Ep Sinambela Periode 11 april 2003 sampai dengan agustus 2004, dan pada masa kepemimpinan sekarang tahun 2022 telah dijabat oleh AKBP Viddy Dasmasele, S.I.K.,M.H. Kantor Polres Barito Timur terletak di Jalan. A. Yani Km 6 Tamiang Layang, Kabupaten Barito Timur, Kalimantan Tengah. Dengan semakin berkembangnya laju pertumbuhan dalam segala bidang maka semakin meningkat pula pola kebutuhan masyarakat dan semakin banyak pula kebutuhan jumlah personil. Fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelayanan masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

##### **2. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Polres Barito Timur**

Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja pada tingkat kepolisian resort. Maka berikut ini diuraikan struktur organisasi pada Satintelkam Polres Barito Timur dalam pelayanan SKCK beserta dengan tugas pokoknya pada masing-masing pejabatnya sebagai berikut :

#### **a. Tugas-tugas pokok Polres Barito Timur**

Sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Sektor adalah :

##### **1. Tugas Pokok Kapolres Barito Timur**

- a. Kapolres bertugas memimpin, membina dan mengawasi atau mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan polres serta memberikan saran pertimbangan dalam melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolda;
- b. Melakukan perubahan sikap dan perilaku serta pendekatan polisi dengan masyarakat dari pemikiran reaktif menjadi pemikiran pro-aktif;
- c. Melakukan perubahan gaya kinerja polisi dalam menjalankan profesinya baik dalam rangka tugas preeventif maupun represif khususnya dalam penegakan hukum secara profesional, proporsional dan transparan serta jujur dan adil;
- d. Melakukan kordinasi dengan unsur instansi lainnya agar dapat memberikan dukungan moril dan materil yang berkaitan dengan tugas kepolisian;
- e. Melakukan koordinasi dengan kalangan aparat penegak hukum lainnya, LSM dan akademisi serta tokoh agama dan tokoh masyarakat, media massa dan kelompok masyarakat sebagai partnership yang mempunyai kepedulian untuk mendukung tugas kepolisian;
- f. Mewujudkan terciptanya komitmen bersama antara polisi

dan masyarakat bahwa hukum wajib dipatuhi dan ditegakkan;

- g. Mewujudkan masyarakat yang terlindungi, terayomi, dan terlayani oleh kehadiran polisi;
- h. Mewujudkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penegakan hukum yang dilakukan Polri secara profesional, proporsional, transparan, jujur dan adil.

## 2. Tugas Pokok Waka Polres Barito Timur

- a. Waka Polres adalah pembantu utama Kapolres yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kapolres;
- b. Waka Polres membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staf seluruh satuan organisasi dalam jajaran polres dalam batas kewenangannya memimpin polres dalam hal Kapolres berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres.

## 3. Tugas Pokok Kasatintelkam Polres Barito Timur

- a. Menyelenggarakan dan membina fungsi intelkam bidang keamanan, bidang sosial budaya dan bidang politik termasuk persandian, Kasat Intelkam dibantu oleh Kaur bin ops intelkam, Kanit Sandi, Kanit Sosbud dan Kanit Politik yang hasil dan pelaksanaannya dikoordinasikan kepada Waka Polresta;
- b. Menyelenggarakan pemberian pelayanan dalam bentuk surat ijin / keterangan yang menyangkut orang asing, senpi atau handak, Kasat Intelkam dibantu oleh Kaur Binops, Kanit

- Sandi, Kanit Sosbud dan Kanit Politik yang hasil dan pelaksanaannya dikoordinasikan kepada Waka Polresta;
- c. Menyelenggarakan pengawasan atau pengamanan kegiatan sosial dan politik, masyarakat, Kasat Intelkam dibantu oleh Kaur Binops dan Kanit yang hasil dan pelaksanaannya dikoordinasikan kepada Waka Polresta;
  - d. Menyelenggarakan pemberian Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK), Kasat Intelkam dibantu oleh Kaur Binops dan Bamin yang hasil dan pelaksanaannya dikoordinasikan kepada Waka Polresta;
  - e. Memberikan bimbingan teknis atas pelaksanaan fungsi intelkam pada tingkat polsek, Kasat Intelkam dibantu oleh Kaur Binops dan Kapolsek jajaran yang hasil dan pelaksanaannya dikoordinasikan kepada Waka Polresta.
4. Tugas Pokok Kauryanmin
    - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi pada Sat Intelkam;
    - b. Menyiapkan dan mengkoordinasikan jadwal kegiatan pada Sat Intelkam;
    - c. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pada Sat Intelkam;
    - d. Menyusun produk perencanaan dan anggaran;
    - e. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan dan anggaran;

## **B. Temuan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara kepada responden atau informan mengenai Efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur” tepat pada waktunya. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur agar selesai tepat pada waktunya. Dengan pertanyaan- pertanyaan yang disusun berdasarkan dari model evaluasi sumatif menurut Michael Scriven (1967). Berikut ini merupakan deskripsi data hasil wawancara dengan para responden berdasarkan:

### **1. Persyaratan dalam pembuatan SKCK**

Pembuatan SKCK dapat dikatakan efektif apabila persyaratan membuat SKCK sudah lengkap berkasnya Dalam hal ini mengenai persyaratan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur. Keberhasilan persyaratan dalam pembuatan SKCK ini, salah satu bentuk dukungan dari masyarakat agar pembuatan SKCK selesai tepat waktu, maka dari itu peneliti menghadirkan narasumber atau pemateri. Berikut ini tanggapan narasumber mengenai narasumber yang dihadirkan.

Pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mengenai persyaratan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, sesuai SOP untuk membuat SKCK persyaratan berkas harus di lengkapi terlebih dahulu agar proses pembuatan SKCK berjalan lancar. Hal ini terlihat dari tidak ada masyarakat yang datang ke Polres Barito Timur untuk pembuatan SKCK bolak balik, berhari - hari mengurusnya karena persyaratan yang tidak lengkap dalam mengurus SKCK”. (wawancara tanggal 19 Juli 2022)*

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, sesuai SOP persyaratan untuk membuat SKCK dilengkapi dahulu sebelum datang ke kantor Polres Barito Timur hal ini untuk menghindari pembuatan SKCK tidak selesai tepat waktu”. (wawancara tanggal 19 Juli 2022)*

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Menurut saya efektif, sesuai SOP persyaratan dalam membuat SKCK sangat penting sekali agar selesai tepat waktu dalam sehari, sehingga waktu tidak terbuang sia- sia karena persyaratan yang tidak lengkap”.* (wawancara 19 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. sesuai SOP. Persyaratan yang lengkap mempermudah masyarakat dalam pembuatan SKCK selesai tepat waktu”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Masyarakat yang datang membuat SKCK dengan persyaratan yang lengkap sesuai SOP tidak menunggu waktu lama SKCK dapat selesai tepat waktu”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Dari beberapa pendapat di atas mengenai narasumber pada persyaratan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif dijalankan sesuai SOP. Narasumber yang dihadirkan merupakan orang yang mempunyai pengalaman serta kompeten pada bidangnya. Hal ini juga didukung dengan adanya info yang diberikan melalui spanduk yang berada di depan pintu masuk Polres Barito Timur dapat tersampaikan dengan baik ke masyarakat. Sehingga masyarakat yang akan membuat SKCK melengkapi persyaratannya terlebih dahulu agar SKCK dapat selesai tepat waktu.

## **2. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur memberikan manfaat bagi masyarakat, yaitu dapat menghemat waktu karena tidak masyarakat tidak terlalu lama menunggu waktu SKCK selesai

di buat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mengenai waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena di jalankan sesuai SOP hal ini terlihat dari tidak ada masyarakat yang datang ke Polres Barito Timur untuk pembuatan SKCK menunggu waktu yang lama untuk dilayani petugas pelayanan”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK Polres Barito Timur tepat dan cepat, melayani sesuai SOP serta berdasarkan siapa dulu yang datang tanpa memandang status sosial”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, pembuatan SKCK di Polres Barito Timur karena di jalankan sesuai SOP. dapat selesai tepat waktu sehingga waktu tidak terbuang sia - sia dan masyarakat tidak antri diruangan pembuatan SKCK karena waktu pelayanan yang lambat”.* (wawancara 19 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Waktu pelayanan yang cepat dan tepat sasaran karena di jalankan sesuai SOP pembuatan SKCK di Polres Barito Timur dapat mempersingkat waktu sehingga masyarakat tidak terlalu menunggu selesai SKCK”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. karena di jalankan sesuai SOP dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur dapat selesai tepat waktu dan masyarakat dapat melanjutkan aktifitas yang lain”.* (wawancara tanggal 19 Juli 2022)

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan bahwa waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif, karena karena di jalankan sesuai SOP, waktu pelayanan disana cepat dan tepat sasaran, melayani tanpa memandang status siapa yang datang terlebih dahulu dilayani lebih dahulu begitu pula sebaliknya dan tidak ada masyarakat yang antri dalam pembuatan SKCK yang diakibatkan oleh waktu pelayanan yang tidak tepat waktu

### 3. Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur merupakan tolak ukur pelayanan kepada masyarakat dalam membuat SKCK selesai tepat waktu asalkan *di jalankan sesuai SOP*.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mengenai jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena di jalankan sesuai SOP dapat dilihat dari satu orang yang membuat SKCK membutuhkan waktu kurang lebih 10 - 15 menit”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena di jalankan sesuai SOP jangka waktu pelayanan untuk pembuatan SKCK di Polres Barito Timur tidak memerlukan waktu yang lama kurang lebih 15 menit, hal ini dapat dilihat dari tidak ada masyarakat yang lama berada di Polres Barito Timur”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Karena di jalankan sesuai SOP jangka waktu pelayanan dalam pembuatan*

*SKCK di Polres Barito Timur efektif hal ini dapat dilihat dari tidak ada masyarakat yang antri dalam membuat SKCK dalam sehari karena dapat diakses secara offline". (wawancara 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*"Jangka waktu pelayanan pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif karena di jalankan sesuai SOP, setiap orang yang dilayani dalam pembuatan SKCK menggunakan waktu kurang lebih 10 - 15 menit, tidak ada masyarakat yang berjam jam baru selesai". (wawancara tanggal 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*"Efektif, karena di jalankan sesuai SOP jangka waktu pelayanan kurang lebih 10 - 15 menit perorang dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur sehingga masyarakat dapat melakukan aktifitas yang lainnya". (wawancara tanggal 20 Juli 2022).*

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan bahwa karena di jalankan sesuai SOP jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif, jangka waktu pelayanan kurang lebih 15 menit dari mengisi formulir sampai sidik jari sehingga masyarakat tidak perlu berlama – lama berada di sana.

#### **4. Biaya atau Tarif PNPB**

Biaya atau tarif PNPB pembuatan SKCK di Polres Barito Timur di jalankan sesuai SOP *dan* tidak terlalu mahal, masih bisa terjangkau oleh berbagai lapisan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mengenai biaya atau tarif PNPB dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*"Efektif, karena di jalankan sesuai SOP biaya atau tarif PNPB sesuai*

*dengan Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Rp 30.000,-". (wawancara tanggal 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*"Efektif, di jalankan sesuai SOP biaya atau tarif PNBP dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur tidak terlalu mahal dan juga tidak terlalu murah, masih terjangkau oleh berbagai lapisan masyarakat"* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*"Karena di jalankan sesuai SOP Biaya atau tarif PNBP dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif, masih terjangkau semua lapisan masyarakat"*. (wawancara 20 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*"Biaya atau tarif PNBP dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif, karena di jalankan sesuai SOP dan Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak ( PNBP ) Rp 30.000,-". (wawancara tanggal 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*"Efektif karena di jalankan sesuai SOP dan Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak ( PNBP ) Rp 30.000,- dan masih terjangkau oleh semua lapisan masyarakat"*. (wawancara tanggal 20 Juli 2022).

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan bahwa biaya atau tarif PNBP dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif, karena biaya atau tarif PNBP sesuai SOP yang di jalankan dan dibayarkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 76

Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak ( PNBP ) Rp 30.000,-. Sehingga masih terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

## 5. Layanan informasi atau pengaduan

Layanan informasi atau pengaduan pembuatan SKCK di Polres Barito Timur dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mengenai layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Tidak efektif, walupun telah dijalankan sesuai SOP dengan adanya layanan informasi atau pengaduan, namun masyarakat masih belum mengetahui adanya layanan informasi atau pengaduan pelayanan SKCK yang menyebabkan masyarakat bisa mengadu pengaduan kepada satuan lain atau langsung pada Kapolres Barito Timur. Maka diharapkan untuk layanan informasi atau pengaduan agar kedepannya dapat lebih baik lagi dalam segi pelayannya”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Tidak efektif, meskipun telah dijalankan sesuai SOP pelayanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur, namun masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui layanan tersebut meskipun telah dipasang diberbagai sudut ruangan. Maka diharapkan kedepannya agar menjadi perbaikan atau masukan terhadap pelayanan yang kami berikan selama ini agar dapat lebih baik lagi”* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“ Meskipun telah dijalankan sesuai SOP layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur, namun masih belum efektif, dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui*

*hal tersebut, maka diharapkan kedepannya untuk perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan". (wawancara 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*"Tidak efektif. Meskipun telah dijalankan sesuai SOP dan dari layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur, namun masyarakat masih kurang mengetahui layanan informasi tersebut dan sering masyarakat malah mengeluhkan hal tersebut pada media sosial seperti facebook. Maka diharapkan untuk kedepannya agar diperbaiki dalam hal pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya lebih baik lagi". (wawancara tanggal 20 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*" Tidak efektif. Meskipun telah di jalankan sesuai SOP layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur, namun hal tersebut masih sedikit masyarakat mengetahuinya yang kemudian mengadu pada satuan fungsi lain. Maka diharapkan untuk selanjutnya agar dapat dilakukan lebih baik lagi". (wawancara tanggal 20 Juli 2022).*

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan bahwa layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur tidak efektif meskipun telah dijalankan sesuai SOP, layanan informasi dan pengaduan masyarakat bisa dijadikan tolak ukur untuk perbaikan pelayanan agar kedepannya agar lebih baik lagi

## **6. Mekanisme penyerahan berkas persyaratan**

Mekanisme penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur dijalankan sesuai SOP dilakukan agar teratur atau tumpang tindih dalam memberikan kepada pelayanan sesuai siapa yang datang terlebih dulu itu yang akan dilayani begitu pula

sebaliknya, mudah cek kelengkapan berkas persyaratan pembuatan SKCK dan validasi berkasnya.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mekanisme penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dijalankan sesuai SOP mekanisme penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK di Polres Barito Timur dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan berdasarkan siapa yang memasukkan berkas lebih dahulu, dan memudahkan untuk mencek dan validasi berkas persyaratan yang dimasukkan”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dijalankan sesuai SOP memudahkan untuk mencek dan validasi data apakah persyaratannya sudah lengkap atau belum. Dan untuk acuan siapa yang lebih dulu memasukkan berkas persyaratan maka berhak dilayani lebih dulu begitu pula sebaliknya”* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dijalankan sesuai SOP memudahkan dalam pengecekan dan validasi berkas apakah sudah sesuai dengan persyaratan atau belum. Kalau berkas lengkap persyaratan langsung lanjut proses selanjutnya kalau tidak lengkap persyaratan di kembalikan untuk di lengkapi kembali ”.* (wawancara 20 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Karena dijalankan sesuai SOP hal ini mempermudah dalam memberikan pelayanan untuk cek data dan validasi kelengkapan persyaratan pembuatan SKCK”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Karena dijalankan sesuai SOP hal ini mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk cek dan validasi kelengkapan persyaratan pembuatan SKCK persyaratan”.* (wawancara tanggal 20 Juli 2022).

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan mekanisme penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif dan sesuai SOP mempermudah dalam melayani siapa yang lebih dulu dilayani pembuatan SKCK melalui penyerahan berkas tersebut serta memudahkan dalam pengecekan dan validasi berkas persyaratan dalam pembuatan SKCK.

## **7. Mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK**

Mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur dijalankan sesuai SOP untuk mempermudah dalam pemberkasan dan memvalidasi data serta efisiensi waktu untuk input data diri pembuat SKCK tanpa harus bertanya langsung kepada masyarakat yang akan membuat SKCK.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, dijalankan sesuai SOP masyarakat yang datang untuk membuat SKCK harus mengisi formulir terlebih dahulu hal ini agar memudahkan petugas dalam mevalidasi data dan input data tanpa harus bertanya berulang – ulang. Dan juga untuk bukti fisik data diri dari masyarakat yang membuat SKCK”.* (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari

Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, dijalankan sesuai SOP mengisi formulir merupakan salah satu persyaratan dalam membuat SKCK, mengisi formulir bertujuan untuk memudahkan cek dan validasi data diri masyarakat yang akan membuat SKCK tanpa harus bertanya berulang – ulang”* (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, dijalankan sesuai SOP karena memudahkan dalam pengecekan dan validasi berkas dan juga merupakan bukti fisik data diri dari masyarakat yang membuat SKCK”*. (wawancara 21 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. dijalankan sesuai SOP merupakan bukti fisik data diri pembuat SKCK agar mudah di cek dan validasi data sebelum di input oleh petugas”*. (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Karena dijalankan sesuai SOP untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan cek data, validasi data tanpa harus bertanya langsung kepada yang bersangkutan berulang - ulang”*. (wawancara tanggal 21 Juli 2022).

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur efektif dan dijalankan sesuai SOP, pengisian formulir merupakan persyaratan dalam membuat SKCK agar mempermudah petugas cek dan validasi data tanpa harus bertanya secara langsung kepada yang bersangkutan berulang – ulang.

## 8. Mekanisme Proses Penerbitan SKCK

Mekanisme proses penerbitan SKCK di Polres Barito Timur sesuai SOP dan mudah. SKCK selesai dibuat tanpa menunggu waktu yang lama sehingga masyarakat tidak perlu lama berada di Polres Barito Timur apalagi saat ini sudah ada aplikasi online dalam membuat SKCK hal ini lebih mudah lagi bagi semua lapisan masyarakat yang akan membuat SKCK

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mekanisme proses penerbitan SKCK di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, dilakukan sesuai SOP masyarakat yang datang untuk membuat SKCK tidak menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan penerbitan SKCK”*. (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dilakukan sesuai SOP penerbitan SKCK dapat selesai tepat waktu”* (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dilakukan sesuai SOP penerbitan SKCK tidak membutuhkan waktu yang lama”*. (wawancara 21 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Tidak membutuhkan waktu yang lama karena pembuatan SKCK dilakukan sesuai SOP”*. (wawancara tanggal 21 Juli 2022)

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota

pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif. Masyarakat tidak menunggu lama proses penerbitan SKCK tidak memakan waktu karena dilakukan sesuai SOP”.* (wawancara tanggal 21 Juli 2022).

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan mekanisme proses penerbitan SKCK di Polres Barito Timur dilakukan sesuai SOP dan efektif, karena penerbitan SKCK tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

#### **9. Mekanisme pengambilan SKCK yang sudah jadi**

Mekanisme pengambilan SKCK yang sudah jadi di Polres Barito Timur dijalankan sesuai SOP. Penerbitan SKCK yang tidak memakan waktu yang lama jai untuk pengambilan SKCK yang sudah jadi dapat diambil hari itu juga hari dimana membuat SKCK.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *key informan* (Kasatintelkam) mekanisme pengambilan SKCK yang sudah jadi di Polres Barito Timur menyatakan bahwa:

*“Efektif, dilakukan sesuai SOP masyarakat yang datang untuk membuat SKCK bisa langsung mengambil SKCK yang sudah jadi pada hari itu juga hari dimana mebuat SKCK”.* (wawancara tanggal 22 Juli 2022)

Pernyataan dari *key informan* di atas juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kauryanmin yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dilakukan sesuai SOP penerbitan SKCK dapat selesai tepat waktu dan pengambilanya pun bisa hari itu juga”* (wawancara tanggal 22 Juli 2022)

Pernyataan Kauryanmin juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain yang berinisial J yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dilakukan sesuai SOP penerbitan SKCK tidak membutuhkan waktu yang lama, pengambilan SKCK yang sudah jadi bias diambil saat itu juga”. (wawancara 22 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial A yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, sesuai SOP pengambilan SKCK yang sudah jadi dapat dilakukan saat itu juga”. (wawancara tanggal 22 Juli 2022)*

Pernyataan dari anggota pelayanan juga dikuatkan oleh anggota pelayanan lain berinisial T yang menyatakan bahwa:

*“Efektif, karena dilakukan sesuai SOP masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mengambil SKCK yang sudah jadi”. (wawancara tanggal 22 Juli 2022).*

Dari beberapa pernyataan di atas hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan mekanisme pengambilan SKCK yang sudah jadi di Polres Barito Timur dilakukan sesuai SOP dan efektif, karena penerbitan SKCK tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga masyarakat dapat langsung mengambil SKCK yang sudah jadi pada saat itu juga.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan dari pernyataan yang dikemukakan oleh 5 responden mengenai efektifitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur didapatkan bahwa ada 5 orang responden menyatakan efektif dan tidak efektif.

#### **a. Persyaratan dalam pembuatan SKCK**

Berdasarkan hasil wawancara persyaratan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa persyaratan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif.

#### **b. Waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK**

Dari hasil wawancara mengenai waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif.

c. Jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK

Dari hasil wawancara mengenai jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa jangka waktu pelayanan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif.

d. Biaya atau Tarif PNPB

Dari hasil wawancara mengenai biaya atau tarif PNPB dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa biaya atau tarif PNPB dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif.

e. Layanan informasi atau pengaduan pembuatan SKCK

Dari hasil wawancara mengenai layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa layanan informasi atau pengaduan dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini tidak efektif.

f. Penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK

Dari hasil wawancara mengenai mekanisme penyerahan berkas

persyaratan ke loket SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa mekanisme penyerahan berkas persyaratan ke loket SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif

g. Pengisian formulir pembuatan SKCK

Dari hasil wawancara mengenai mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa mekanisme pengisian formulir SKCK dalam pembuatan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif

h. Proses penerbitan SKCK

Dari hasil wawancara mengenai mekanisme proses penerbitan SKCK di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa mekanisme proses penerbitan SKCK di Polres Barito Timur ini efektif

i. Pengambilan SKCK yang sudah jadi

Dari hasil wawancara mengenai pengambilan SKCK yang sudah jadi di Polres Barito Timur berdasarkan teori yang dimuat pada bab sebelumnya, maka dalam hal ini 5 (lima) responden menyatakan bahwa pengambilan SKCK yang sudah jadi di Polres Barito Timur ini efektif

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) pelayanan SKCK pada Satintelkam Polres Barito Timur telah dijalankan sesuai SOP yang ada.
2. Setelah dilakukan penelitian dilapangan dan pembahasan, maka ada sebagian yang menjadi penghambat dalam SOP yang membuat SOP tidak efektif yaitu pada Layanan Informasi atau pengaduan, dimana masih ada terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan tersebut yang menyebabkan masyarakat bisa mengadu pengaduan kepada satuan lain atau langsung pada Kapolres Barito Timur.

#### **B. Saran**

Melihat dari kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan penulis yaitu efektifitas Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) pelayanan SKCK Pada Satintelkam Polres Barito Timur perlu ditingkatkan lagi terutama pada bagian layanan informasi atau pengaduan, agar masyarakat yang ingin memberi saran, masukan atau pun kritik dapat secara langsung menyampaikannya melalui aplikasi atau email yang sudah ada tanpa harus melawati Kapolres atau satuan fungsi yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiano Patrik Kilis, 2008. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam ilmu Pemerintahan*. Fisip Unsrat.
- Agus. 2013. *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasinya*.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Darmono, *Pengembangan Standard Operating Procedure untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal FKP2T, Tahun 2, No 1, hal.36 Denhardt. 2003.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwi Susanty, 2020. *Program Studi Ilmu Administrasi Publik*, Universitas Sumatera utara.
- Efendi, Sofyan, dan Singarimbun Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.37.Emzir.2012.
- Gabriele, 2008. *Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen*, Universitas Kristen Petra.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Komaruddin. 1994. *Manajemen Berdasarkan Sasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Laila Tahura, 2019. *Program Studi Ilmu Administrasi Publik*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- M Tambunan (2008:79) *Standard Operating Procedures ( SOP )*. Jakarta : Maiestas
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 *tentang tata cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*.
- Undang-Undang No 2 Tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- UU No.25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*.

- Sarman dan Mohammad Taufik Makarao, *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).
- Scriven, M. (1967). *The Methodology of Evaluation*.
- Sulam, Mujahid Domopoli, Asna Usman Dilo, 2019. *Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Efektifitas Pelayanan*. IAIN Sultan Amai Gorontalo.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2010).
- Sondang P.Siagian,(1996), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara.
- Yulia Reviani Charlot (2017). *Rancangan Manajemen Implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) Keperawatan dalam Upaya Peningkatan Organization and Management*. Routledge and Kegan Paul. London.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara