

KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DAN DAMPAK TERHADAP MASYARAKAT DI KEPOLISIAN RESORT MINAHASA UTARA

Clara Semaya Walangitan¹
Sofia Pangemanan²
Frans Singkoh³

Abstrak

Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah salah satu institusi pemerintah yang bertugas sebagai ujung tombak penegakan hukum di Indonesia. Tugas yang diemban ini tidaklah ringan karena akan berhadapan dengan masyarakat. Penegakan hukum, bukan saja masyarakat harus sadar hukum dan taat hukum, tetapi lebih bermakna pada pelaksanaan hukum sebagaimana mestinya dan bagi yang melanggar harus pula ditindak menurut prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia, bila dikaji secara mendalam berisi harapan-harapan, untuk terwujudnya aparatur kepolisian yang mandiri, berkualitas dan professional; terlaksana tugas dan tanggung jawab kepolisian dengan baik, benar dan berkualitas, dengan mengedepankan keadilan, kepolisian hukum dan hak-hak azasi manusia dan terwujudnya ketertiban, keamanan, kedamaian dalam masyarakat, melalui peningkatan kesadaran hukum, ketaatan terhadap hukum dan penegakan hukum sebagaimana mestinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta dampaknya terhadap masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara dapat dikatakan sudah baik, dimana proses pelayanan skck sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti listrik padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan SKCK, Kepolisian, Masyarakat.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Surat Keterangan Catatan Kepolisian juga berguna untuk mengetahui identitas yang valid tentang jati diri seseorang, serta digunakan sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, atau kebutuhan yang lainnya. Surat Keterangan Catatan Kepolisian diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama Surat Keterangan Kendaraan Bermotor (SKKB) surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Kepolisian Resort Minahasa Utara yang pelayanan dibutuhkan masyarakat secara keseluruhan harus bertanggung jawab dan terus memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik, dan memberikan pelayanan yang prima. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan bagaimana kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat yang menjadi wewenang kepolisian. Sebagaimana tercantum pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun

2009 bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Maka dari itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah di pertaruhkan. Berbagai cara dilakukan lembaga pemerintah untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia.

Kepolisian merupakan fungsi dari pemerintahan negara yang bekerja di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom serta pelayanan pada masyarakat. Di bidang pelayanan terhadap masyarakat sendiri, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia juga tidak bisa di pisahkan dengan proses pelayanan administrasi ketatausahaan. Dilihat dari fungsi menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat” Berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian. Hal ini dilakukan sebagai bentuk fungsi dan wewenang kepolisian di bidang administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian.

Hal tersebut dilakukan untuk mengayomi warga masyarakat dan negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan surat izin mengemudi (SIM), pelayan surat tanda nomor kendaraan (STNK), pelayan buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), informasi (rambu, marka, telepon, dll), pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya juga adalah bentuk pelayanan terhadap masyarakat serta pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Kepolisian juga mereformasi layanan penerbitan Surat Kelakuan Baik yang akan disebut Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dalam arti, surat tersebut merujuk pada ada tidaknya catatan kepolisian yang dimiliki oleh orang tersebut. Di tingkat Polda/Polres/Polsek, waktu pengurusannya kelak hanya perlu 1 hari kerja dan di tingkat Mabes Polri, pengurusannya hanya makan waktu dua jam. Masyarakat diminta melengkapi persyaratannya agar bisa selesai dengan mudah. Masyarakat akan dapat mengikuti seluruh tahapan perkara secara mudah sehingga mencegah penyelewengan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service (pelayanan publik) itu sendiri, terutama

dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Disnaker merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang ketenagakerjaan dari tahun ke tahun terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang ketenaga kerjaan sebagai sarana dan prasarana masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. Total quality service merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi (Handriana, 2008:59).

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan, (2005:6)

“ Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah

mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2010:4: Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah society yang berasal dari kata Latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syarak yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: 1) Interaksi antar warga-warganya, 2). Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2009: 115-118). Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kelima sama antara berbagai

kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B. Taneko, 2006:11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya.

Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama;
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama;
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan;
4. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Menurut Emile Durkheim (dalam Djuretnaa Imam Muhni, 2005: 29-31) keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-

prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya (Soerjono Soekanto, 2006: 22). Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut society. Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dimana datanya berupa kata, kalimat, skema atau gambar. Dengan mengacu pada konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Minahasa Utara. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa

membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Minahasa Utara dengan menggunakan teori dari Parasuraman dalam Satibi (2012) mengenai kualitas pelayann dengan indicator sebagai berikut:

1. Bukti langsung (Tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Keandalan(Reliability) yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang terpercaya dalam melaksanakan jasanya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
3. Daya tanggap (responsiveness) tanggapan yaitu kemampuan dimana dalam mengefektivitaskan suatu pelayanan tersebut dilakukan daya tanggap yang harus benar-benar terarah agar tujuan yang diharapkan tercapai dan adanya kesigapan pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat dan penanganan keluhan masyarakat.
4. Jaminan (assurance) adalah bahwa pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang ditawarkan pemberi pelayanan.
5. Empati (emphthy) yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang dilakukan langsung oleh pemberi pelayanan dengan sikap tegas dengan penuh perhatian kepada konsumen, termasuk kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Dalam penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh

sebab itu informan yang di maksud adalah sebagai berikut :

1. Aparat yang melayani SKCK 2 orang
2. Masyarakat yang sedang mengurus SKCK 3 orang

Hasil Penelitian

Kepolisian resort Minahasa Utara merupakan polres yang menjadi objek penelitian peneliti mengenai kualitas pelayanan SKCK, penelitian ini dilakukan pada awal hingga pertengahan tahun 2020 dan juga merupakan masa dari pandemic covid-19 dengan segala pembatasan sosial, oleh sebab itu peneliti melaksanakan penelitian dengan menyesuaikan dengan kondisi yang ada dengan mengutamakan keselamatan peneliti dan para informan, oleh sebab itu instrument yang digunakan peneliti sedikit dimodifikasi dari biasanya yakni dengan menggunakan instrument media social dan eletronik seperti aplikasi zoom, whatsapp, email dan telepon selular. Dalam penelitian ini, peneliti akan banyak memunculkan hasil penelitian dengan menggunakan data sekunder dan data kepustakaan data internet sebagai dampak dari keterbatasan akibat pandemic covid 19 ini pada penelitian langsung di lapangan. Dampak lain yang ditimbulkan oleh pandemik covid-19 ini pada penelitian ini juga adalah berkurangnya jumlah informan yang ditetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dariparauraman (dalam satibi 2012) mengenai kualitas pelayanan yang kemudian dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bukti langsung (Tangibel), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.

Tangibles (Kenampakan fisik) menyangkut kemampuan Polres Minahasa Utara untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa. Sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi masyarakat, tidak hanya itu melainkan juga bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan SKCK di polres Minahasa Utara diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau image yang baik di Kantor.

Polres Minahasa khususnya satuan intelkam itu sendiri dalam pembuatan skck bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan skck di Kantor polres minahasa melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh polres minahasa dapat semakin baik dan maksimal. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dengan adanya fasilitas yang diperuntukkan bagi para pembuat skck, bisa membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat harus mengantri dan mengurus keperluannya. Selain peralatan, fasilitas penunjang pelayanan pun turut menunjang tercapainya kualitas

pelayanan yang dapat memberikan kepuasan ataupun menunjukkan ketidakpuasan bagi pihak yang dilayani

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat dengan SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada ataupun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan. Masa berlaku SKCK hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang. Tata cara permohonan untuk memperoleh SKCK dapat dilakukan dengan cara mendaftar secara langsung di loket pelayanan SKCK di setiap kantor polisi dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi formulir yang telah disiapkan oleh petugas, atau mendaftar secara online dengan cara mengunggah dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi form yang tersedia sesuai urutan (skck.polri.go.id).

Pada kepolisian resor minahasa utara pembuatan skck berdasarkan penelusuran dari berita online <https://skck-polres.blogspot.com/> menyebutkan bahwa saat Anda mengurus pembuatan SKCK, persyaratannya harus anda penuhi terlebih dahulu. SKCK atau Surat Keterangan Catatan Kepolisian bisa digunakan untuk mengurus berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan di instansi swasta atau milik negara seperti CPNS dan TNI, SKCK juga bisa digunakan untuk syarat mengurus pindah domisili dan visa dan lainnya. Adapun Persyaratan SKCK Polres, Polsek Minahasa Utara:

- Fotokopi KTP dengan menunjukkan KTP asli
- Fotokopi paspor (jika ada)
- Fotocopy kartu keluarga
- Fotocopy akte kelahiran
- Fotokopi kartu identitas lain jika belum cukup umur
- Pas foto 4 x 6 background merah 6 lembar
- Rekam sidik jari
- Mengisi formulir
- Membayar biaya SKCK Rp30.000

Berdasarkan hasil observasi lapangan di Polres Minahasa Utara yang dilakukan peneliti pada saat sebelum pandemic covid 19 mengenai kualitas pelayanan menyangkut bukti fisik skck yakni sarana dan prasarana penunjang terlihat bahwa sarana penunjang di Polres Minahasa Utara khususnya pada pelayanan skck sudah terlihat memadai dengan adanya peralatan seperti computer, printer, ruangan yang representative, selain itu area untuk masyarakat pemohon juga disiapkan seperti ruang tunggu, meja, toilet. Dari hasil observasi tersebut peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan dalam bentuk fisik sudah cukup baik untuk memenuhi keperluan masyarakat.

2. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan penyedia pelayanan yang terpercaya dalam melaksanakan jasanya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Kehandalan (Reliability), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan skck di Polres Minahasa Utara banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah

satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)

SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

SKCK On-line

Dalam rangka pelayanan yang lebih baik, Polri telah menyediakan fasilitas pendaftaran permohonan SKCK secara online, dengan cara mengunggah (upload) dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi form yang tersedia sesuai dengan urutan.

Informasi lebih lanjut silahkan klik di :

Biaya Pembuatan SKCK

Dasar :

- UU RI No.20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Bukan Pajak (PNBP)

- UU RI No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- PP RI No.50 Tahun 2010 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku pada instansi Polri
- Surat Telegram Kapolri Nomor : ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang

Pemberlakuan PP RI No.50 Tahun 2010 Biaya pembuatan SKCK adalah Rp. 10.000 (sepuluh ribu rupiah).

Biaya tersebut disetorkan kepada petugas Polri ditempat.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan informan masyarakat yang pernah mengurus skck pada bulan februari 2020 melalui aplikasi whatsapp, informan H.R. mengatakan : Menurut saya dalam pengurusan skck waktu lalu telah dijelaskan oleh petugas mengenai prosedur serta pembiayaannya, kami juga ditawarkan atau diberikan pemberitahuan bahwa pengurusan skck juga bisa melalui online. Menurut saya prosedur dan layanan skck di polres minahasa sudah cukup jelas mengenai ketepatan waktu.

Pada masa pandemic polri membatasi pelayanan seperti pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), izin keramaian, pelayanan SIM dan STNK serta BPKB. Pembatasan dilakukan guna menekan penularan virus corona (Covid-19). Hal tersebut disampaikan oleh karopenmas polri dimana beliau mengatakan "Beberapa pelayanan masyarakat, berkaitan pandemi, sementara dibatasi waktunya demi pencegahan virus corona," kata Karopenmas Mabes Polri Brigjen Argo Yuwono di Jakarta, Kamis (26/3). Argo tidak merinci periode waktu pembatasan itu diberlakukan. Dia hanya menjelaskan bahwa pembatasan layanan disesuaikan kebijakan dari masing-masing jajaran kepolisian daerah.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Disesuaikan dengan wilayah mereka masing-masing, baik di Polda-Polda maupun Polres-Polres," jelas Argo. Sebelumnya, Argo mengatakan kepolisian sedang mengevaluasi terhadap proses pemanggilan ataupun pemeriksaan yang berhubungan dengan pihak luar di gedung-gedung kepolisian. Di wilayah hukum Polda Metro Jaya misalnya, pihaknya menutup sementara layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) keliling untuk mengantisipasi penyebaran virus corona (Covid-19). (<https://www.cnnindonesia.com/27-maret-2020>).

3. Daya tanggap (responsiveness) tanggapan yaitu kemampuan dimana dalam mengefektifkan suatu pelayanan tersebut dilakukan daya tanggap yang harus benar-benar terarah agar tujuan yang diharapkan tercapai dan adanya kesiapan pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat dan penanganan keluhan masyarakat. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan

dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas. Jaminan (assurance) adalah bahwa pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang ditawarkan pemberi pelayanan.

Pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan diperlukan adanya gerakan penyadaran hak-hak pengguna jasa pelayanan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri. Bentuk keresponsifan dari pelayanan skck yaitu ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat atau pelanggan. Petugas sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Bagaimana daya tanggap pegawai pemberi pelayanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar.

Kesimpulan

1. Bukti fisik yang ditunjukkan dalam rangka pelayanan pembuatan SKCK oleh satuan intelkam Polres Minahasa Utara ditunjukkan dengan adanya sarana, prasarana dan fasilitas pendukung dalam rangka pelayanan SKCK dan juga kualitas pelayanan dalam bentuk fisik sudah cukup baik untuk memenuhi keperluan masyarakat pelayanan juga telah dilengkapi dengan prosedur yang jelas.
 2. Keandalan petugas dalam pelayanan skck di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara dapat dikatakan sudah baik, dimana proses pelayanan skck sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti listrik padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.
 3. Daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas dalam pembuatan skck dari hasil penelitian masih lemah dan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, kurangnya petugas dalam melayani menjadi salah satu factor kendala daya tanggap ditambah lagi dengan banyaknya masyarakat yang mengurus skck.
 4. Dari segi empati, peneliti menyimpulkan bahwa sikap empati belum terlihat maksimal dalam pelayanan skck di polres minahasa utara. Hal tersebut disebabkan banyaknya masyarakat yang mengurus dengan latar belakang serta karakter yang berbeda-beda pula.
- ruangan yang lebih luas selain itu prosedur pelayanan telah di cantumkan sebelum masyarakat memasuki area kantor. Dan juga perlu adanya petugas piket yang melayani masyarakat sebelum melanjutkan dalam permohonan pelayanan SKCK.
2. Untuk menjamin keandalan dalam pelayanan, maka disarankan agar pelayanan SKCK di Polres Minahasa utara mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, perlu adanya peralihan pelayanan yang manual menuju ke digital, yang ada sekarang ini belum dimaksimalkan oleh sebab itu perlu dimaksimalkan SKCK online.
 3. Daya tanggap petugas masih lemah oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus dari pimpinan kepada petugas pelayanan, dari segi rekrutmen petugas perlu dipertimbangkan sisi pendidikan dan pelatihannya. Penambahan pelatihan pelayanan public juga dirasa perlu untuk meningkatkan kepekaan petugas akan kebutuhan masyarakat.
 4. Perlu adanya peningkatan sikap empati oleh petugas kepada masyarakat yakni dengan penekanan sikap dalam briefing pada pagi hari sebelum menjalankan tugas serta perlu adanya kotak saran dan website pengaduan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Barata, Atep. 2005. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Saran

1. Dalam rangka menunjang kualitas pelayanan SKCK di Polres Minahasa utara, maka sebaiknya perlu adanya perluasan kantor pelayanan dengan

- Djuretnaa Imam Muhni. 2005. *Moral dan Religi*. Yogyakarta: Kanisius
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format penelitian Sosial*, Jakarta: Raja Grafindo. Persada
- Handriana, Tanti. 2008. *Analisis Perbedaan Harapan kualitas pelayanan pada lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*. Tesis magister Manajemen jurusan ilmu-ilmu Sosial UGM: tidak diterbitkan
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir H.A.S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moelong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Nawawi, Hadari, 2012. *Metode penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- Parasuraman. 2013. *Dimensi Pelayanan Kesehatan*. Lampung: Badan Penerbit Universitas Lampung
- Satibi, Iwan, 2012, *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*, Bandung: UNPRAS PRESS
- Sampara Lukman. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Soleman B. Taneko. 2006. *Struktur dan Proses Sosial Suatu Pengantar Sosiologi pembangunan*. Jakarta: RaJawali.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sumber Lainnya:
Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian
<https://skck.polri.go.id/cnnindonesia.com>