

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN
TERPADU KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**Muhammad Dhiya Ulhaq
NIM. 07011381520126**

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :
Muhammad Dhiya Ulhaq
07011381520126

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001



Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR PALEMBANG**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 Mei 2020
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001
Ketua



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
Anggota



Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
NIP. 197705122003121003
Anggota

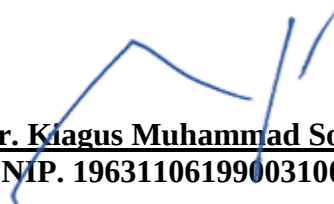


Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001
Anggota



Palembang, Mei 2020
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Fortes Fortuna Adiuvat”

-Unknown

Skripsi ini saya persembahkan, kepada :

- 1. Orang tua saya**
- 2. Keluarga saya**
- 3. Partner, sahabat dan teman saya**
- 4. Seluruh dosen administrasi publik**
- 5. Almamater Saya**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT. atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Kota Besar Palembang” yang merupakan tugas akhir guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan serta rintangan yang dihadapi namun pada akhirnya dapat dilalui berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT. yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Orang tua saya, adik saya dan seluruh keluarga besar saya yang tidak pernah lelah untuk selalu mendoakan, memberi semangat dan motivasi kepada saya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberikan saran selama perkuliahan.
8. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dan nasihat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Drs. Mardianto, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan nasihat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya kampus Palembang.
11. Sahabat dan tutor saya, Sylvano Natanael yang selalu memberi doa, semangat, nasihat, dan pengetahuan kepada saya tanpa lelah.
12. Sahabat saya, Sherly Bachry, Sherly Alfiranty, Yulian Diantara, Ishmah Latuconsina, Laras Keraps, Dyah Nur Aisah, Sefri Ardi, Musaf Alif, Ayu Yuhana dan sahabat saya lainnya yang tidak dapat disebutkan semua yang selalu menyemangati dan mendukung saya.
13. Teman Sahabat Retro, dan seluruh rekan Administasi Publik Angkatan 2015

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebagaimana yang diharapkan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dari semua pihak demi skripsi ini. Semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat dikemudian hari sebagai referensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, Mei 2020

Muhammad Dhiya Ulhaq

ABSTRAK

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Polri selaku instansi pemerintah, terdapat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polrestabes Palembang. Contoh layanan yang tersedia adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang umumnya digunakan sebagai persyaratan administrasi. Akibat pentingnya dokumen ini, begitu banyak masyarakat yang datang setiap hari untuk membuat SKCK, sehingga pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak dapat terpenuhi. Mengingat begitu sentralnya implementasi kebijakan standar pelayanan penerbitan SKCK di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polrestabes Palembang, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Kota Palembang”**.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan obyek atau pokok bahasan yang diteliti. Pendekatan kualitatif dipilih karena pendekatan ini akan mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait bahasan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang peneliti pilih berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari beberapa teori implementasi kebijakan, penulis menggunakan teori Charles O. Jones. Teori ini memiliki 3 aspek dalam menganalisa implementasi kebijakan yaitu, organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat temuan mengenai kurangnya personil pelayanan, terdapat sarana prasarana yang kurang maupun tidak terawat, kurangnya pendidikan, pelatihan serta pembekalan terhadap personil. Saran yang dapat peneliti berikan adalah penambahan jumlah personil pelaksanaan pelayanan, sarana berupa kipas yang dapat menunjang kenyamanan pemohon, diadakan kembali pendidikan dan pelatihan bagi personil untuk menyegarkan kembali pengetahuan yang sudah dimiliki, dilakukannya *briefing* dengan lebih baik, dan perbaikan papan informasi waktu pelayanan agar informasi dapat menjadi lebih jelas bagi masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan Standar Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Palembang, Mei 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

One of the public services provided by Indonesian National Police as a government agency is Integrated Police Service Center (SPKT) in Palembang City Police Department. The services provided such as the issuance of Police Note Certificate (SKCK) for essential administrative necessary requirement terms. Because of the importance of this document, many people come every day to make SKCK so the services that provided cannot fulfilled expectation. Considering the centrality of the SKCK publishing service at Palembang City Police Department, author is interested in conducting research for "**Implementation of Service Standards Policy for Police Note Certificate Issuance at the Integrated Police Service Center of Palembang City Police Department**".

This research is a descriptive study with a qualitative approach. Descriptive research has the aim to describe the object or subject under study. The qualitative approach was chosen because this approach will get a clear research results related to the topics under study. Data collection techniques that researchers choose in the form of observation, interviews, and documentation. From several theories of policy implementation, the authors use the theory of Charles O. Jones. This theory has 3 aspects in analyzing policy implementation namely, organization, interpretation, and application.

Based on the results of the research, there are findings regarding the lack of service personnel, there are infrastructure facilities that are lacking or not maintained, lack of briefing, education, and training of personnel. Suggestions that researchers can give are increasing the number of service implementation personnel, facilities in the form of fans that can support the comfort of the applicant, conducting education and training for personnel to refresh their knowledge, doing better briefings, and improving information boards for service time so that the information can become clearer for the people.

Keywords : Implementation, Service Standard Policy, Police Registration Certificate

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Palembang, Mei 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kebijakan Publik	8
2. Implementasi Kebijakan Publik	14
3. Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	17
4. Kebijakan Pedoman Standar Pelayanan	28
5. Pelayanan Publik	30
6. Standar Pelayanan Publik.....	32
B. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian	35
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Penelitian Terdahulu	39
 BAB III	
METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Definisi Konsep.....	41
C. Fokus Penelitian	43
D. Jenis Dan Sumber Data	43
E. Informan Kunci	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Keabsahan Data	45
H. Teknik Analisis Data.....	49
I. Sistematika Penulisan	51

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
1. Tugas Pokok dan Fungsi	55
2. Struktur Organisasi Satintelkam Polrestabes Palembang.....	57
3. Peran Strategis Satintelkam Polrestabes Palembang.....	58
4. Visi dan Misi	59
B. Analisis dan Pembahasan Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Kota Besar Palembang	59
1. Organisasi.....	60
2. Interpretasi.....	73
3. Aplikasi	79

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Mekanisme Penerbitan SKCK.....	4
Gambar. 2 Tahapan Kebijakan Publik Menurut William Dunn.....	10
Gambar. 3 Kerangka Pemikiran diolah penulis merujuk Teori Charles O. Jones.....	38
Gambar. 4 Struktur Organisasi Polrestabes Palembang	54
Gambar. 5 Struktur Organisasi Satintelkam Polrestabes Palembang	58
Gambar. 6 Struktur Organisasi Bagian SKCK Polrestabes Palembang	61
Gambar. 7 Mekanisme Penerbitan SKCK.....	63
Gambar. 8 Loker Antrian SKCK.....	65
Gambar. 9 Area Parkir.....	69
Gambar. 10 Akses Untuk Kaum Difabel.....	69
Gambar. 11 Area Tunggu Luar	69
Gambar. 12 Sistem Antrian FIFO (First In First Out).....	70
Gambar. 13 Contoh Pengisian Formulir dan Pena.....	70
Gambar. 14 Area Tunggu Dalam	70
Gambar. 15 Loker SKCK	70
Gambar. 16 Kotak Saran	71
Gambar. 17 Alat Pemadam Api Ringan	71
Gambar. 18 Alat P3K	71
Gambar. 19 Tempat Bermain Anak.....	71
Gambar. 20 Toilet.....	72
Gambar. 21 Pendidikan dan Pelatihan Petugas Penerbit SKCK	76
Gambar. 22 Briefing Jajaran Satintelkam.....	78
Gambar. 23 Papan Informasi Tahap Penerbitan SKCK	83

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Data Pemohon SKCK Tahun 2015-2017 di Polrestabes Palembang	5
Tabel. 2 Daftar Penelitian Terdahulu	39
Tabel. 3 Fokus Penelitian	43
Tabel. 4 Data Pemohon SKCK Tahun 2015-2017 di Polrestabes Palembang	67
Tabel. 5 Matriks Aspek Maksud Dan Tujuan SOP Penerbitan SKCK Dalam Dimensi Interpretasi Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang.....	75
Tabel. 6 Matriks Aspek Pemahaman Personil Yang Memadai Dalam Dimensi Interpretasi Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang	77
Tabel. 7 Matriks Aplikasi Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polrestabes Palembang	79
Tabel. 8 Ringkasan Temuan Penelitian Berdasarkan Dimensi Penelitian.....	87

DAFTAR SINGKATAN

BAUR	= Bagian Urusan
BRIPKA	= Brigadir Kepala
BRIPTU	= Brigadir Satu
KABAG	= Kepala Bagian
KANIT	= Kepala Unit
KAPOLRESTABES	= Kepala Kepolisian Resor Kota Besar
KAPOLRI	= Kepala Kepolisian Republik Indonesia
KASAT	= Kepala Satuan
KAUR	= Kepala Urusan
KK	= Kartu Keluarga
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
PERKAP	= Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia
POLDA	= Kepolisian Daerah
POLRESTABES	= Kepolisian Resor Kota Besar
POLRI	= Kepolisian Republik Indonesia
PP	= Peraturan Pemerintah
RI	= Republik Indonesia
SATINTELKAM	= Satuan Intelijen dan Keamanan
SKCK	= Surat Keterangan Catatan Kepolisian
SOP	= Standar Operasional Prosedur
SPKT	= Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
SUMDA	= Sumber Daya
SUMSEL	= Sumatera Selatan
UU	= Undang-Undang
WAKAPOLRESTABES	= Wakil Kepala Kepolisian Resor Kota Besar Palembang

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian dari Unsri
2. Lembar Disposisi dari Wakapolrestabes Palembang
3. Nota Dinas Dari Kabag Sumda Polrestabes Palembang
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Usulan Skripsi
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
7. Pedoman Wawancara
8. Keputusan Kapolrestabes Palembang Nomor Kep/05/I/2020 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Satintelkam Polrestabes Palembang Bidang SKCK
9. *Jobs Description* Personil SKCK Polrestabes Palembang
10. Surat Keterangan Pengecekan *Similarity*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan implementasi dari Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 atas kebutuhan dasar setiap warga negara yaitu barang, jasa dan pelayanan. Di lain sisi, OMBUDSMAN Republik Indonesia (ORI) mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah semakin rendah.¹ Maka untuk mengukur baik buruknya penyelenggaraan negara dapat dilihat melalui implementasi pelayanan publiknya (Surjadi & Mifka, 2009).

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu instansi pemerintah di bidang keamanan, penegakan hukum dan pelayanan publik administrasi kepolisian mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Polri dalam rangka melayani masyarakat. Kewenangan dan tugas kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomer 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat serta pemberian administrasi kepolisian kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan kepolisian yang dapat diberikan oleh bagian SPKT kepada masyarakat antara lain Laporan Kepolisian (LP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Keterangan Catatan

¹ M Ilham Ramadhan A. 2019. Ombudsman Ungkap Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: <https://mediaindonesia.com/read/detail/247783-ombudsman-ungkap-kualitas-pelayanan-publik> .

Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Ijin Keramaian, Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD), Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Surat Ijin Mengemudi (SIM).²

SKCK adalah singkatan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang memiliki fungsi sebagai surat keterangan yang diterbitkan oleh institusi Polri yang berisikan mengenai data kejahatan seseorang.³ Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk layanan administrasi Kepolisian kepada masyarakat. Berdasarkan UU nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa hanya kepolisian yang dapat mengeluarkan SKCK. Penerbitan SKCK juga diatur didalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bahwa yang berwenang menerbitkan SKCK adalah kepolisian pada tingkat Kepolisian Sektor (Polsek), Kepolisian Resor (Polres), Kepolisian Daerah (Polda) dan juga Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri). Umumnya pembuatan SKCK digunakan untuk keperluan melamar pekerjaan, melanjutkan studi, syarat menikah dengan anggota TNI atau Polri, persyaratan pindah domisili, persyaratan perpanjang kontrak kerja dan lain sebagainya.

Setiap harinya, begitu banyak masyarakat yang datang di bagian SPKT ini untuk membuat SKCK. Banyaknya permintaan masyarakat ini seringkali tidak sebanding dengan jumlah petugas yang ada, sehingga pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak dapat terpenuhi. Kondisi ini tentu harus diperbaiki guna meningkatkan kinerja pegawainya sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Apabila harapan masyarakat ini tidak segera

² Humas Polri. 2020. *Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu*. Jakarta: <https://www.polri.go.id/layanan-spkt> .

³ Humas Polri. 2020. *Surat Keterangan Catatan Kepolisian*. Jakarta: <https://www.polri.go.id/layanan-skck> .

dicarikan solusi akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada kepolisian secara umum.

Guna mengatasi permasalahan tersebut, pihak kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan prima dengan mengeluarkan SKCK *online* yang mengacu pada hasil rapat kabinet yang membahas reformasi hukum pada Hari Selasa, 11 Oktober 2016 tentang paket pertama reformasi hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga pada paket tersebut adalah program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Fauziah, 2017). Sehingga terdapat dua jenis pelayanan dalam SKCK yaitu pelayanan manual (*offline*) dan pelayanan *online*.

Penerbitan SKCK *offline* merupakan jenis yang telah dipakai sejak lama di lingkungan kepolisian, yang mewajibkan pemohon untuk datang di instansi kepolisian sejak awal pendaftaran, pengisian data pribadi, pengambilan sidik jari hingga pengambilan SKCK yang telah jadi secara langsung.

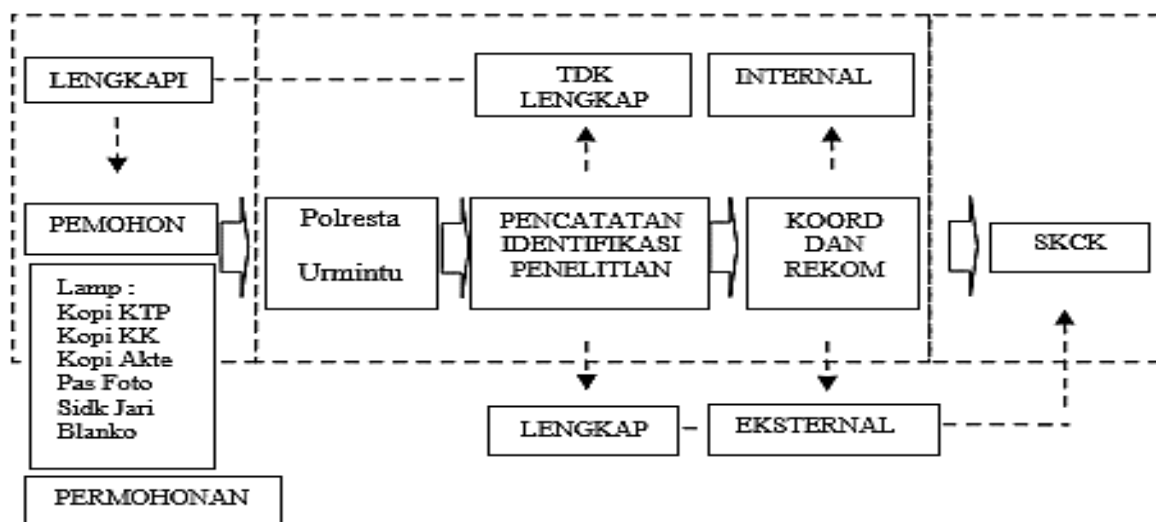
Sedangkan penerbitan SKCK melalui *online* merupakan inovasi yang dilakukan Polri dalam rangka perbaikan pelayanan SKCK agar menjadi lebih baik melalui pemanfaatan teknologi internet. Penerbitan SKCK *online* dilaksanakan dengan cara memangkas salah satu jalur birokrasi pendaftaran yang dapat dilakukan oleh pemohon melalui penulisan data pribadi secara *online* di internet agar menghemat waktu pemohon sehingga hanya perlu datang ke instansi kepolisian untuk mengambil sidik jari serta SKCK yang telah jadi. Meskipun telah ada pelayanan SKCK secara *online* namun implementasi kebijakan pelayanan SKCK secara *offline* seharusnya tetap diperhatikan sebab tidak semua pemohon memiliki akses internet dan dapat menjadi alternatif yang tidak kalah baiknya dengan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online*.

Secara teknis, persyaratan yang pemohon perlukan dalam proses pembuatan SKCK secara *online* tidak memiliki perbedaan, hanya saja semua persyaratan yang diperlukan harus dikonversi menjadi bentuk *file* digital berupa hasil *scan* dokumen-dokumen seperti yang di syaratkan dalam pembuatan SKCK secara konvensional (*offline*) untuk di unggah pada *website*. Meskipun demikian, semua berkas yang disyaratkan dalam bentuk fotokopi nantinya tetap dibutuhkan saat proses verifikasi pengambilan SKCK. Adapun dokumen yang diperlukan sebagaimana disebutkan dalam Poin B angka (3) Keputusan Kapolrestabes Palembang nomor Kep/05/I/2020 tentang standar pelayanan di lingkungan Sat Intelkam Polrestabes Palembang bidang SKCK menyebutkan bahwa :

“(3) Nomor antrian yang dipanggil segera mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan lingkup keperluannya ke Polsek/Polres/Polda/Mabes dengan persyaratan: fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi akta kelahiran atau surat kenal lahir, fotokopi foto diri ukuran 4x6 dengan background merah (6 lembar).”

Adapun mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang harus dilalui oleh pemohon adalah :

Gambar. 1 Mekanisme Penerbitan SKCK



Sumber : Keputusan Kapolrestabes Palembang Nomor Kep/05/I/2020, 2020

Perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik memberikan implikasi kepada masyarakat untuk mempercayai perbaikan kinerja aparatur pemerintahan. Sistem administrasi kepolisian dalam hal pengurusan SKCK merupakan sub sistem dari

administrasi publik yang memiliki peranan penting untuk pembangunan serta penyelenggaraan administrasi bagi pemerintah. Implementasi suatu aturan dapat berjalan dengan baik jika masyarakat mendapatkan kemudahan dan ketepatan dalam pelayanan. Keberhasilan ini akan diperoleh jika Kepolisian mampu meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa pelayanan prima harus dilakukan di seluruh instansi pemerintahan, tidak terkecuali di Polrestabes Palembang dalam penerbitan SKCK. Permintaan masyarakat Palembang akan SKCK dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Berkaitan dengan penerbitan SKCK di Polrestabes Palembang penulis mendapatkan data tiga tahun terakhir tentang penerbitan SKCK. Berikut data yang dimaksud :

Tabel. 1 Data Pemohon SKCK Pada Tahun 2015-2017 di Polrestabes Palembang

Bulan	Tahun		
	2015	2016	2017
Januari	3.371	3.344	4.791
Februari	2.529	3.026	3.904
Maret	3.078	5.989	7.130
April	3.998	5.645	5.782
Mei	4.962	4.612	7.809
Juni	2.710	2.070	3.857
Juli	3.835	3.455	12.392
Agustus	5.111	4.149	7.979
September	4.071	3.873	6.567
Oktober	2.778	3.597	7.014
November	3.672	3.288	6.493
Desember	2.773	3.531	5.986
Jumlah	42.888	46.579	79.704

Sumber : Dokumen Polrestabes Palembang, 2018

Semakin banyaknya permohonan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang dalam 3 tahun terakhir ini tentu menarik perhatian. Meningkatnya

jumlah pemohon, akan menambah beban kerja bagi Sumber Daya Manusia bagian pelayanan penerbitan SKCK, kapasitas sarana prasarana yang dimiliki maupun sistem yang dijalankan. Dengan begitu akan berdampak terhadap proses pelaksanaan kebijakan standar pelayanan pada bagian penerbitan SKCK di SPKT Kepolisian Resor Kota Besar Palembang.

Upaya Polrestabes Palembang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mewujudkan Visi Polrestabes Palembang “Terwujudnya Polrestabes Palembang yang professional, modern, dan terpercaya” salah satunya dengan menetapkan standar pelayanan. Sebagaimana disebutkan dalam Poin B angka (4) dan angka (12) keputusan Kapolrestabes Palembang nomor Kep/05/I/2020 tentang standar pelayanan di lingkungan Sat Intelkam Polrestabes Palembang bidang SKCK menyebutkan bahwa :

“(4) Jangka waktu pelayanan “Proses penerbitan SKCK 1 (satu) hari Kerja, proses 15 (lima belas) menit selesai, terhadap pemohon yang telah melengkapi dan menyerahkan persyaratan yang diperlukan kepada petugas penerbit SKCK. (12) Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.”

Pada kenyataannya keputusan Kapolrestabes Palembang nomor Kep/05/I/2020 tentang standar pelayanan belum berjalan sesuai harapan. Masih adanya keluhan masyarakat yang terekspos di berbagai media, menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Kapolrestabes Palembang. Berikut beberapa tanggapan mengenai pelayanan SKCK.

“Kesan yang aku dapat, pelayanannya sudah cukup baik dan tertib. Hanya saja masih terdapat oknum yang menurutku membuat kinerja Polrestabes ini kurang baik, karena saat itu ada satu oknum yang menawarkan untuk “tembak langsung jadi” tanpa mengikuti tahapan dan aturan yang berlaku.”⁴

Secara administratif memang pembuatan SKCK hanya membutuhkan waktu 15 (lima belas) menit selesai apabila semua persyaratan sudah dilengkapi oleh pemohon. Namun dengan antrean yang cukup panjang tentu membutuhkan waktu 1 sampai dengan 2 jam, hal tersebut tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan penerbitan

⁴ Samboe, B. 2018. *SKCK di Palembang*. Palembang: <https://lonelylovelycat.wordpress.com/tag/skck/> .

SKCK yang menyebutkan bahwa jangka waktu pelayanan proses penerbitan SKCK 1 (satu) hari Kerja dengan proses 15 (lima belas) menit selesai.

Mengingat begitu sentralnya pelayanan *offline* dalam mengurus SKCK di Polrestabes Palembang, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Resor Kota Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan penerbitan SKCK di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polrestabes Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan standar pelayanan penerbitan SKCK di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polrestabes Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi pengembangan keilmuan pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya konsentrasi Kebijakan Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi & alternatif solusi pihak Polrestabes Palembang maupun pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. E. (2014). Public Policy Making. In R. Nugroho, *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dunn, W. N. (2016). Public Policy Analysis. In L. Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Easton, D. (2016). *A Systems Analysis of Political Life*. In L. Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy (Politik and Policy Series)*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Fauziah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo. *Digilib Unesa*.
- Grindle, M. S. (2016). Politics and Policy Implementation in The Third World. In L. Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jones, C. O. (1984). *An Introduction To The Study of Policy*. California: Brook/Cole Publishing Company.
- Jones, C. O. (1996). Public Policy. In R. Ismanto, *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Margono, S. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, H. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurdin, U. (2004). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L.;. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Prasetyo, B. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Garfindo Persada.

- Ratminto & Anik. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (2006). Policy Implementation and Bureaucracy. In A. Subarsono, *Analisis Kebijakan: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (1994). Organization Theory: Structure, Design, and Applications. In J. Udaya, *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Rudianto, Y. (2012). Implementasi Kebijakan Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan. *Jurnal AKP*, Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Rafika Aditama.
- Suharto, E. (2007). *Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, H., & Mifka, A. S. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reflika Aditama.
- Syaukani, H., Gaffar, A., & Rasyid, M. (2004). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar & Pusat Pengkajian Etika Politik dan Pemerintahan.
- Udoji, C. J. (2012). The African Public Servant As Public Policy in Africa. In S. A. Wahab, *Analisis Kebijakan: dari formulai ke penyusunan model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. Ohio: Department of Political Science Ohio State University.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (2008). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. In S. A. Wahab, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Wahab, S. A. (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Polres dan Polsek

Peraturan Kapolri No.18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Keputusan Kapolrestabes Palembang Nomor Kep/05/I/2020 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Satintelkam Polrestabes Palembang Bidang SKCK

Dokumen

Polrestabes Palembang. (2015). *Laporan Pemohon SKCK Tahun 2015*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2016). *Laporan Pemohon SKCK Tahun 2016*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2017). *Laporan Pemohon SKCK Tahun 2017*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2020). *Daftar Sarana Prasarana SKCK*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2020). *Struktur Organisasi Polrestabes*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2020). *Struktur Organisasi Satintelakam*. Palembang

Polrestabes Palembang. (2020). *Jobs Description Personil SKCK*. Palembang

Internet

Rudianto, Y. (2012). *Implementasi Kebijakan Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan*. Jakarta: Jurnal AKP.

Sudirman. (2016). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima (Studi Pada Unit Pelayanan Teknis Perputakaan Universitas Lampung*. Lampung: Digilib Unila.

Syifa Fauziah. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo*. Surabaya: Digilib USU.

Humas Polri. (2020). *Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu*. Jakarta: <https://www.polri.go.id/layanan-spkt>

Humas Polri. (2020). *Surat Keterangan Catatan Kepolisian*. Jakarta: <https://www.polri.go.id/layanan-skck>

Humas Polrestabes Palembang. (2020). *Struktur Organisasi*. Palembang: <http://restapalembang.com/m/39/>

M Ilham Ramadhan A. (2019). *Ombudsman Ungkap Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: <https://mediaindonesia.com/read/detail/247783-ombudsman-ungkap-kualitas-pelayanan-publik>

Samboe, Betania. (2018). *SKCK di Palembang*. Palembang: <https://lonelylovelycat.wordpress.com/tag/skck/>