

OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK YANG AKUNTABEL DAN TRANSPARAN DI POLSEK DAMPIT **(Studi Pada Polsek Dampit, Kecamatan Dampit, Kabupaten Malang)**

Revina Kukuh Cahya Ningrum¹, Yaqub Cikusin², Retno Wulan Sekarsari³
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: revinacahya07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar banyaknya kritik yang ditujukan kepada pegawai pelayanan SKCK, yang selama ini masih belum terlaksana dengan baik, kurangnya kepastian waktu, kurangnya pegawai pelayanan, adanya program yang belum bisa terlaksana. Dengan reformasi yang berjalan di berbagai bidang kehidupan, negara menjadi lebih demokratis, transparan, dan terbuka. Untuk itu, profesionalisme harus ditingkatkan. pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Polsek Dampit dalam memberikan pelayanan SKCK yang transparan dan akuntabel, mengkaji hasil optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK Polsek Dampit yang akuntabel dan transparan, dan mengetahui kendala yang dihadapi Polsek Dampit dalam menerbitkan SKCK. Oleh karena hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian data yang mendalam dan bukan berupa data numerik, maka penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) merupakan dokumen resmi yang diberikan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkannya untuk memperoleh pekerjaan. SKCK merupakan catatan yang menjadi pertanggungjawaban masyarakat terhadap catatan kepolisiannya, terutama yang bersifat negatif. Dengan kata lain, penyediaan layanan SKCK yang andal dan transparan ini dapat terwujud berkat kehati-hatian polsek Dampit dalam melaksanakan tugasnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Akuntabilitas, Transparansi.

Pendahuluan

Pemerintah saat ini memberikan pelayanan prima dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai pelayan masyarakat (Martin Rambe, 2022). Keberadaan lembaga pemerintahan dan penetapan tugas sangat penting bagi kehidupan bermasyarakat. Setiap individu membutuhkan pelayanan pemerintah, terlepas dari besar kecilnya perkumpulan mereka. Dengan demikian, operasional pemerintahan sangat erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari.

Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Hal ini sesuai dengan fungsi kepolisian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa kepolisian bertugas menegakkan hukum, mengayomi masyarakat, dan menegakkan hukum. Dalam memberikan pelayanan, kepolisian harus selalu siap sedia memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah penerbitan

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Berdasarkan hasil penelitian data pribadi dan catatan kepolisian, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) memberikan SKCK kepada warga atau pemohon melalui fungsi Intelkam untuk memenuhi permohonan atau persyaratan. Dalam naskah tersebut disebutkan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014.

Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Polsek Dampit. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Namun, karena layanan SKCK di Polsek Dampit terbilang unik, maka peneliti lebih banyak memfokuskan pada layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang mencari pekerjaan swasta. Kepolisian Kota Malang juga menangani masalah administrasi lainnya (Heslina dkk., 2023). Mengingat maraknya tindak pidana seperti pencurian dan pemerkosaan yang dilakukan oleh warga masyarakat, maka pentingnya untuk memiliki SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) ini menjadi sangat penting. Surat keterangan catatan kepolisian merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk

melamar pekerjaan karena menjadi bukti keterlibatan atau ketidakikutsertaan seseorang dalam kasus pidana di masyarakat. Untuk menjamin kepuasan masyarakat yang setinggi-tingginya, Polsek Dampit harus berupaya memberikan pelayanan yang prima dan maksimal. Surat keterangan catatan kepolisian merupakan surat keterangan terpenting yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah memberikan aturan hukum yang jelas kepada warga masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat merasa berhak untuk melakukan hal-hal yang biasa dilakukan oleh pemerintah, sedangkan penyelenggara pelayanan publik merasa wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah tujuan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: a. Menciptakan garis demarkasi dan keterkaitan yang jelas antara hak, kewajiban, janji, dan kewenangan semua organisasi yang terlibat dalam penyediaan layanan publik; b. Menciptakan kerangka kerja yang solid untuk penyediaan layanan publik yang konsisten dengan prinsip-prinsip tata kelola inti; dan c. Menciptakan mekanisme penyediaan layanan publik yang efisien.

Transparansi dan akuntabilitas sangat penting bagi layanan publik untuk menegakkan standar layanan publik yang luar biasa. Karena kepercayaan publik terhadap penyediaan layanan publik oleh pemerintah saat ini sedang menurun. Kepatuhan yang ketat terhadap norma dan pedoman yang ada dapat menyebabkan pemecatan pejabat publik yang tidak memenuhi standar dan penghapusan diskriminasi dalam layanan yang sangat baik ini. Namun, masih banyak lembaga pemerintah yang tidak dapat membangun kepercayaan dengan masyarakat dan memberikan layanan yang memadai. Layanan yang memenuhi semua persyaratan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan disebut akuntabel. Artinya, agar layanan dapat berhasil dan efisien, layanan tersebut harus sesuai dengan persyaratan dan kemampuan penyedia dan penerimanya.

Transparansi adalah keputusan sadar untuk secara sukarela memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada publik, mengakui bahwa mereka memiliki hak untuk mengetahui dengan tepat bagaimana pemerintah menggunakan dana yang dipercayakan kepadanya dan mematuhi kewajiban hukum. Ketika tata kelola daerah dilaksanakan dengan lebih transparan, semua operasi, program, dan manajemen keuangan dilakukan dengan cara yang mudah diakses dan transparan, yang meningkatkan kinerja. Publik dan wali amanat akan lebih mudah melacak dan menilai kinerja pemerintah jika informasi yang tersedia lebih banyak. Akuntabilitas adalah tugas yang dibebankan kepada individu atau departemen dalam suatu organisasi untuk mengelola dan

mengendalikan sumber daya secara efisien dan menjalankan kebijakan yang didelegasikan kepada mereka untuk mencapai tujuan tertentu. Karena sebagian besar pejabat pemerintah tidak menyadari pentingnya suatu layanan, maka layanan tersebut harus dijalankan dengan kesadaran mereka. Layanan publik yang tidak memadai merupakan hasil dari operasi yang tidak transparan dan tidak akuntabel. Oleh karena itu, layanan publik penting untuk dilaksanakan karena kinerja birokrasi layanan publik kurang memberikan dampak pada kesejahteraan masyarakat. Untuk mengevaluasi kualitas layanan publik yang diberikan, semua lembaga pemerintah Indonesia baik pemerintah pusat maupun daerah harus mengetahui, memahami, dan mematuhi prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas (Fauziyah, 2017).

Dalam konteks penyelenggaraan kepolisian, pelayanan publik mengacu pada berbagai tindakan yang dilakukan oleh kepolisian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini meliputi penerbitan dan pendaftaran dokumen seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), SKCK (Surat Keterangan Kelakuan Baik), dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor). Hakikatnya, pelayanan publik adalah memberikan bantuan yang besar kepada masyarakat dalam rangka memenuhi tugas pemerintah untuk melayani masyarakat. Namun, status masyarakat mengharuskan pelayanan publik dilakukan dengan berbagai cara.

Peraturan Kepolisian Nomor 18 Tahun 2014 antara lain menyebutkan bahwa proses penerbitan SKCK (Surat Keterangan Kelakuan Baik) harus dilakukan secara transparan, akuntabel, efektif, dan efisien (lihat pasal 3 huruf b, c, dan f).

Salah satu bagian dari sistem ketatanegaraan adalah sistem ketatanegaraan kepolisian. Tugas pokoknya adalah menegakkan hukum dan ketertiban, mengayomi masyarakat, serta memberikan pelayanan, pengayoman, dan keselamatan kepada masyarakat. Pengembangan administrasi dan tata kelola kepolisian bergantung pada sistem ketatanegaraan kepolisian. Agar hasil yang diharapkan dapat tercapai, maka perlu adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan kewajiban masyarakat untuk berperan aktif dalam penyelenggaraan administrasi kepolisian. Pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang memberikan proses yang cepat, mudah, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat. Kemampuan kepolisian dalam meningkatkan disiplin kerja petugas pelayanan menentukan seberapa baik pelayanan publik dapat ditingkatkan. Secara khusus, Polsek Dampit ingin meningkatkan mutu pelayanan dan kompetensi petugasnya. Salah satu dokumen yang menjadi bukti perilaku seseorang adalah pelayanan SKCK.

Ditemukan kendala, setiap pemohon harus menghabiskan waktu satu jam untuk menyelesaikan proses pengajuan SKCK di Polres Dampit, yang

mana lebih lama dari prosedur standar. Petugas pelayanan SKCK, Bapak Giono, mengatakan bahwa proses pengurusan SKCK biasanya berlangsung cepat, yakni sekitar setengah jam. Di sisi lain, proses ini bisa memakan waktu beberapa jam jika jumlah pelamar banyak. Selain itu, saat pelamar melakukan pendaftaran, ruang yang tersedia terasa terlalu sempit sehingga kurang memadai.

Hasil pengamatan awal peneliti menunjukkan bahwa berikut ini adalah kesulitan utama yang dialami personel Polsek Dampit saat menerbitkan SKCK:

1. Masih cukup banyak masyarakat yang tidak mengetahui dimana dan bagaimana cara mendapatkan SKCK. Menurut Bapak Giono selaku pegawai penerbitan SKCK mengatakan :

“ sekarang ini sudah memasuki zaman modern mendapatkan informasi melalui gadget akan tetapi masyarakat tidak mempergunakan gadget dengan baik. contohnya yaitu dalam pengurusan SKCK untuk melihat persyaratan sudah banyak dilihat di google dengan berbagai informasi yang terkait dan bisa juga langsung mendatangi kantor polisi terdekat pamlet sudah di pasang di depan ruangan pengurusan SKCK. Tetapi masih banyak yang belum tau persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika mengurus SKCK, itu yang menjadi permasalahan hingga saat ini”.

2. Pelayanan yang kurang memadai menurut Ibu Dewi selaku pegawai penerbitan SKCK mengatakan :

“ Dalam pelayanan SKCK bisa dikatakan kurang optimal karena fasilitas yang kurang memadai terutama dalam ruangan yang cukup minim dan pegawai yang minim, hal ini sulit teratasi jika pemohon penerbitan SKCK yang cukup banyak ruangan terasa sesak dan padat jadi ini yang sedikit menghambat pelayanan penerbitan SKCK tersebut”.

3. Program pelayanan SKCK online/keliling yang belum terlaksana dengan baik. menurut Bapak Pitoni selaku pegawai pelayanan SKCK keliling mengatakan :

“ Dalam pelayanan SKCK online/keliling masih dikatakan belum optimal dan terlaksana dengan baik dikarenakan minimnya kendaraan di Polsek Dampit, minimnya pegawai, dan perjalanan yang cukup lama untuk menghadiri per Desa se Kecamatan Dampit. Akan tetapi untuk mempermudah masyarakat menjangkau untuk mengurus SKCK, Polsek Dampit bekerja sama dengan tim perangkat Desa untuk mengumpulkan beberapa masyarakat yang ingin mengurus SKCK minimal 10 orang akan dihadiri oleh Pegawai Pelayanan SKCK Polsek Dampit”.

Berdasarkan tantangan dan pengamatan yang dilakukan selama pengembangannya, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut secara lebih mendalam, khususnya dalam kaitannya dengan optimalisasi layanan penerbitan SKCK, dengan judul penelitian: “ **Optimalisasi Pelayanan**

Penerbitan SKCK Yang Akuntabel dan Transparan Di Polsek Dampit.”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Polsek Dampit dalam upaya memberikan pelayanan penerbitan SKCK secara akuntabel dan transparan ?
2. Bagaimana hasil penerapan optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan di Polsek Dampit ?
3. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Polsek Dampit dalam pelayanan penerbitan SKCK ?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran kepolisian Polsek Dampit dalam memberikan pelayanan SKCK yang akuntabel dan transparan.
2. Untuk mengetahui bagaimana hasil dari penerapan optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan di Polsek Dampit.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Polsek Dampit dalam penerbitan SKCK.

Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga tentang keadaan sistem pemerintahan yang diteliti dalam studi ini, khususnya bermanfaat untuk:

1. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai landasan dan titik acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan studi ini.
 - b. Dapat dijadikan sebagai titik acuan untuk memperbaiki kebijakan yang cacat dan retribusi pengelolaan fasilitas daerah.
2. Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang masalah transparansi dan akuntabilitas dalam organisasi pemerintah.
 - b. Hasil penelitian ini supaya bisa memberi wawasan atau meningkatkan pemahaman mengenai masalah yang berkaitan dengan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Aang Kurniawan dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Sosial Politik Universitas Jember berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Disatuan Intelkam Polres Jember" didasarkan pada gagasan bahwa

sebagai aparatur, kita harus dapat memberikan layanan publik yang sesuai dengan prosedur yang ada dan meningkatkannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Nani Dwi Astuti, program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya “Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo”. Skripsi ini berfokus pada subsistem sistem administrasi negara, sistem administrasi kepolisian, yang memainkan peran penting dalam pemerintahan dan pengembangan penyelenggaraan administrasi kepolisian. Sistem administrasi kepolisian juga meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan administrasi kepolisian sistem administrasi kepolisian untuk meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan publik bidang administrasi kepolisian (SKCK) di polsek Driyorejo. 16 Penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya karena peneliti sebelumnya membahas “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang ingin mendaftar untuk maju dalam pemilihan

3. Skripsi Intan Dwi Andyaningrun S., mahasiswa jurusan ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Airlangga, berjudul “Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian”, memiliki tujuan buat memahami dan menjabarkan strategi apa yang digunakan oleh Satintelkam Polrestabes Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemohon, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Polrestabes Surabaya selama pembuatan SKCK. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena peneliti sebelumnya berfokus pada “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel”

4. Fera Fiani BR Simbolon S. Mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Quality Berastagi dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat

keterangan catatan kepolisian (skck) di polsek mardinding polres tanah karo”. Skripsi ini melatarbelakangi bahwa untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Apakah yang diterapkan polsek mardinding polres tanah karo mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemohon juga bertujuan untuk menjelaskan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di polsek mardinding polres tanah karo. Bertujuan untuk pengamatan tentang kualitas pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan evektivitas yang diberikan oleh polsek mardinding polres tanah karo selama pembuatan SKCK. Penelitian ini berbeda dengan orang karena membahas tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel”

5. Nurni Sumarni, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari. Pengarang dari jurnal respon publik dengan judul “[Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor kelurahan dinoyo kota malang](#)”. Jurnal ini melatarbelakangi bahwa untuk menjelaskan pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor kelurahan dinoyo kota malang yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan referensi. Dan didalam jurnal tersebut yang ada sedikit kesamaan mengenai akuntabilitas pelayanan publik akan tetapi peneliti mengalami perbedaan yaitu mengenai “optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan di polsek dampit.”

6. Retno Wulan Sekarsari, Hirshi Anadza pengarang dari jurnal respon publik yang berjudul “analisis optimalisasi dan evaluasi pelayanan pada mal pelayanan publik merdeka kota malang”. Jurnal ini melatarbelakangi bahwa untuk menjelaskan bagaimana analisis optimalisasi dan evaluasi pelayanan pada mal pelayanan publik merdeka kota malang. Penelitian ini berbeda dengan calon peneliti, karna calon peneliti membahas tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran

kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel”

7. Aina Nafisatul Khilmiah, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin pengarang dari jurnal respon publik yang berjudul “kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi”. Jurnal ini melatarbelakangi bahwa untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi. Penelitian ini berbeda dengan peneliti yang akan datang karena peneliti yang akan datang berbicara tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel”

8. Halim Arifin, Yaqub Cikusin, Agus Zainal Abidin pengarang dari jurnal respon publik yang berjudul “kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo terhadap masyarakat pembuat akta kelahiran”. Jurnal ini melatarbelakangi bahwa untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan publik pada dispendukcapil dalam pembuat akta kelahiran. Penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya karena peneliti sebelumnya membahas tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel”

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, yang menghasilkan deskripsi data yang menyeluruh, bukan statistik numerik.

Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif untuk menggambarkan secara akurat peristiwa sosial tertentu dan menggambarkan realitas secara akurat. Pendekatan kualitatif melibatkan penggunaan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data rinci tentang subjek penelitian.

Saat ini, peneliti sedang mencari informasi deskriptif tentang taktik dan pendekatan yang digunakan oleh Kepolisian Dampit untuk

mengoptimalkan penyediaan layanan SKCK yang bertanggung jawab dan transparan. Uraian peneliti tentang data umum dan temuan penting yang dibuat di lapangan disajikan dalam penelitian ini.

Fokus Penelitian

1. Peran Polsek Dampit dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK secara akuntabel dan transparan.

- a. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program ini ditentukan dengan menilai apakah tujuan Polsek Dampit, khususnya dalam pelayanan penerbitan SKCK, dapat tercapai dan apakah metode alternatif telah dievaluasi untuk mencapai hasil optimal dengan biaya minimal.

- b. Kejelasan dan kelengkapan informasi

Berfokus pada kejelasan informasi berkaitan dengan penjabaran informasi dan kelengkapan informasi berkaitan dengan jumlah yang dapat menjelaskan suatu informasi.

2. Optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK sesuai dengan SOP yang berlaku.

- a. Kemudahan dalam pengurusan penerbitan SKCK

Polsek dampit melakukan pemasangan pamflet mekanisme penerbitan SKCK sesuai dengan SOP yang berlaku, agar masyarakat bisa memahami bagaimana caranya menerbitkan SKCK dengan baik dan benar.

- b. Strategi optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK

Polsek dampit melakukan berbagai macam strategi optimalisasi dengan melakukan berbagai macam program-program penerbitan SKCK melalui program SKCK online, sosialisasi mengenai penerbitan SKCK, pelebaran ruangan SKCK, penambahan pegawai SKCK.

3. Kendala-kendala yang dihadapi Polsek Dampit dalam pelayanan penerbitan SKCK.

- a. Tempat yang kurang luas

Dalam kendala-kendala yang dihadapi polsek dampit dalam penerbitan SKCK, polsek dampit melakukan renovasi ruangan pelayanan SKCK agar masyarakat bisa nyaman dan santai di ruangan sambil menunggu penerbitan SKCK. Dalam hal ini polsek dampit melakukan pelebaran ruangan dan penambahan fasilitas yang kurang (minuman, brosur)

- b. Pegawai yang minim

Polsek dampit telah melakukan penambahan pegawai dengan membuka lowongan pekerjaan agar dalam pelayanan SKCK tidak kekurangan pegawai. Dalam hal ini masyarakat akan merasa terbantu jika pegawai pelayanan SKCK sudah tercukupi.

4. Sosialisasi terhadap masyarakat se Kecamatan Dampit terkait pengurusan penerbitan SKCK mulai dari persyaratan, pembayaran.

Dalam sosialisasi kepada masyarakat terkait penerbitan SKCK polsek dampit sudah melakukan dengan baik agar mempermudah masyarakat dalam penerbitan SKCK, dalam hal ini polsek dampit sudah 50% mendapati masyarakat yang sudah paham akan menerbitkan SKCK.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Polsek Dampit Kecamatan Dampit Kabupaten Malang. Penulis mengambil lokasi penelitian di Polsek Dampit karena lokasi yang sangat strategis dan peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai pelayanan penerbitan SKCK.

Sumber Data

Sumber data yaitu entitas bisa mengasihkan penjelasan yang berkaitan dengan data. Berdasarkan asal-usulnya, data dapat dikategorikan menjadi dua jenis berbeda:

a) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang bisa mengasihkan data pada orang tersebut (Sugiyono, 2013). Sedangkan menurut Wulandari (2019) data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari pihak pertama, biasanya melalui metode wawancara dan observasi. Sumber data primer sangat penting karena data ini diambil langsung dari lapangan dan dirancang khusus untuk penelitian tertentu, sehingga umumnya memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi.

b) Data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang menyampaikan informasi kepada peneliti melalui dokumen atau perantara, bukan secara langsung (Sugiyono, 2016). Selain data primer, sumber data sekunder menawarkan informasi dan data tambahan. Data sekunder biasanya diperoleh dengan membaca, mempelajari, dan memahami materi dari media lain seperti literatur, artikel, jurnal, buku, *e-book*, *website* resmi, berita, serta dokumen resmi lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penelitian ini juga melibatkan prosedur interaksi antara pewawancara penelitian dan sumber informasi untuk mengumpulkan data penelitian. Penelitian ini mencakup topik penelitian dan protokol wawancara untuk beberapa responden, termasuk:

a. Ketua pelayanan SKCK

- Ibu Ning Sri Utami

b. Staf subbag pelayanan SKCK

- Bapak Sugiono Subbag pelayanan umum
- Ibu Dewi Subbag Pelayanan Umum
- Bapak Pitoni Nur Cahyo Subbag pelayanan online

c. Masyarakat

- Nur Ali Parisi sebagai penerbit SKCK offline
- Siti Rohani sebagai penerbit SKCK online

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu komponen penelitian yang melibatkan pengumpulan data oleh peneliti. Observasi dilakukan secara sistematis terhadap kejadian yang sedang berlangsung. Peneliti

mengamati dan mengevaluasi prosedur penerbitan SKCK yang transparan dan akuntabel.

3. Dokumentasi

Peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan bahan berupa catatan tertulis, foto, dan rekaman audio. Kesimpulan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan didukung oleh catatan tersebut yang berfungsi sebagai penguat.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:244) Analisis Data 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 dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

Kemudian dalam Sugiyono (2013:246) setelah peneliti melakukan pengumpulan data maka peneliti melakukan antisipatory sebelum melakukan reduksi data. Maka dalam penelitian ini menggunakan 4 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

1. Pengumpulan data

Kegiatan utama pada penelitian ini adalah pengumpulan data, yang dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam serta dokumentasi atau triangulasi.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses sistematis untuk memilih, menyederhanakan, dan mengolah data yang diperoleh di lapangan. Pada tahap ini, peneliti telah menyaring informasi yang diperoleh dari lapangan terkait penerbitan SKCK. Informan diwawancarai dan diberikan serangkaian pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya untuk memperoleh data. Selain itu, dipilih pula dokumen-dokumen terkait penerbitan SKCK di Polsek Dampit. Pada saat penyajian data, informasi yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian disajikan dengan gaya bahasa yang lebih mudah dipahami. Penyederhanaan, pengelompokan, dan penghilangan data yang tidak diperlukan merupakan bagian dari langkah reduksi data dalam analisis data kualitatif, yang mengevaluasi penerapan data terhadap tujuan akhir. Karena volume data yang besar dan sifat data yang kompleks, langkah ini sangat penting untuk memberikan wawasan yang bermakna dan mendukung proses pengambilan kesimpulan.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah pengorganisasian informasi yang rumit ke dalam suatu kerangka terstruktur, yang memungkinkan kemampuan untuk menarik kesimpulan dan membuat keputusan yang tepat. Di sini, peneliti telah dengan cermat mengumpulkan informasi yang akan disajikan sesuai dengan topik utama penelitian. Hasilnya,

informasi tentang penerbitan SKCK oleh Kepolisian Dampit diberikan melalui uraian singkat wawancara, bersama dengan gambar dan tabel yang diambil di lokasi.

4. Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan penelitian berkaitan dengan proses penafsiran data yang ditampilkan. Penting untuk mengakui bahwa kesimpulan ini belum fleksibel dan memerlukan penyelidikan lebih lanjut untuk menetapkan hasil yang andal dan tidak memihak. Pada tahap ini, tujuannya adalah untuk menentukan nilai informasi dijadikan satu untuk menunjukkan hubungan, persamaan, atau perbedaan yang digunakan untuk menarik kesimpulan. Ini adalah temuan awal yang dapat berubah jika bukti yang lebih kuat muncul saat mengumpulkan data.

Penarikan kesimpulan merupakan bukti terhadap penelitian yang dilakukan setelah penyajian data terkait judul. Maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Strategi Polsek Dampit dalam pelayanan penerbitan SKCK

Polsek Dampit dalam upaya penerbitan SKCK telah melakukan berbagai kegiatan seperti sosialisasi ke masyarakat terkait penerbitan SKCK ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam penerbitan SKCK supaya tidak salah dalam pengurusan SKCK. Memberikan pengarahan apa itu SKCK, untuk apa SKCK itu dan bagaimana cara mendapatkannya. Dalam strategi ini Polsek Dampit sangat berkeinginan agar masyarakat itu mudah dan tidak merasa kesulitan dalam pengurusan SKCK.

b. Kerjasama antara Polsek Dampit dengan Instansi Desa

Guna mendukung kegiatan Polsek Dampit yang bekerjasama dengan instansi desa. Dalam kegiatan sosialisasi dan bekerja sama dengan desa agar masyarakat mudah menjangkau pembuatan SKCK. Dalam kegiatan ini instansi desa sudah memahami bagaimana yang dimaksud Polsek Dampit dalam bekerjasama. Akan tetapi masyarakatnya yang belum bisa memahami apa yang di sosialisasikan Polsek Dampit ke masyarakat. Dalam hal ini Polsek Dampit meminta tenaga bantuan instansi desa untuk membantu masyarakat dalam pengurusan SKCK ini.

c. Faktor pendukung dan faktor penghambat kegiatan sosialisasi Polsek Dampit terkait penerbitan SKCK

Faktor pendukung Polsek Dampit bisa menjalin hubungan antara Polsek Dampit dengan Instansi Desa untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK

Faktor penghambat minimnya pegawai Polsek Dampit untuk terjun langsung ke lapangan, minimnya kendaraan di Polsek Dampit, tidak mudahnya masyarakat untuk mengerti akan yang di kasihkan oleh Polsek Dampit.

Keabsahan Data

Validitas data dilakukan untuk memastikan sifat ilmiah penelitian. Validitas data dilakukan untuk menilai keakuratan, keandalan, dan ketidakberpihakan data penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi. Winarni (2018) mendefinisikan triangulasi sebagai proses konfirmasi informasi dengan memanfaatkan banyak sumber, teknik, dan interval waktu. Ada tiga bentuk triangulasi yang berbeda:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menilai keandalan data dengan merujuk silang informasi yang diperoleh dari banyak sumber, termasuk struktur organisasi sektor layanan SKCK 2024.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknis adalah proses merujuk silang data dari sumber yang sama dengan menggunakan beberapa pendekatan untuk mengonfirmasi keakuratan data. Wawancara dibuat agar mendapatkan hasil ; informan yang menjadi fokus penelitian ditanyai serangkaian pertanyaan.

3. Triangulasi Waktu

Keandalan fakta sering kali dipengaruhi oleh berlalunya waktu. Pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang memungkinkan verifikasi di berbagai waktu dan latar, seperti observasi, wawancara, dan proses lainnya. Uji kredibilitas dapat diulang hingga diperoleh data yang dapat dipercaya jika temuan menunjukkan data yang tidak konsisten. Di penelitian ini saya membuat 2 triangulasi: triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Penelitian ini sangat diuntungkan dari penerapan kedua taktik ini. Untuk meningkatkan keakuratan hasil wawancara, triangulasi sumber melibatkan perbandingan data yang diperoleh dari beberapa sumber. Dalam triangulasi metodologi, peneliti menggunakan teknik tertentu, seperti dokumentasi, wawancara, dan observasi. Kedua pendekatan ini memungkinkan kesimpulan yang tepat untuk ditarik guna menentukan keakuratan data.

Pembahasan

1. Peran Polsek Dampit dalam upaya memberikan pelayanan penerbitan SKCK secara akuntabel dan transparan

Menurut Moenir (1995: 26), pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas oleh individu atau kelompok untuk kepentingan hak dan kepentingan orang lain dengan dilandasi oleh tujuan konkret dan diatur oleh kebijakan, prosedur, dan metode tertentu.

Yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah penyediaan barang dan/atau jasa oleh pemerintah atau organisasi yang berafiliasi dengan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memajukan kesejahteraan umum.

Pelayanan publik mengacu pada peran aparaturnya sebagai pelayan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan.

POLRI memberikan sertifikasi kepada mereka yang membutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sertifikasi ini diberikan kepada setiap orang berdasarkan tindakan dan perilaku mereka di masyarakat, tanpa memandang status mereka sebagai anggota kepolisian yang terdaftar. Pedoman harus dibuat untuk meningkatkan kesadaran, menghentikan penyalahgunaan wewenang, dan memastikan bahwa layanan diberikan dengan benar saat SKCK diterbitkan.

Sebagian besar anggota masyarakat menyatakan sangat senang dengan layanan yang diberikan oleh Polsek Dampit untuk mendapatkan SKCK. Indikator-indikator tersebut menunjukkan mutu layanan: peralatan/petugasnya terawat, tempatnya ramah, dan prosesnya sederhana, tetapi ada kurangnya kedisiplinan di antara peralatan/petugas saat memberikan layanan kepada klien.

Salah satu dokumen yang menunjukkan seseorang memiliki catatan kriminal atau tindak pidana adalah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dokumen resmi militer divisi Satelkam disebut SKCK. Dokumen tersebut berlaku selama enam bulan sejak tanggal penerbitan, meskipun dapat diperpanjang jika dianggap perlu. Sejumlah proses dan aplikasi memerlukan SKCK, termasuk yang melibatkan pekerjaan, pendaftaran TNI/Polri, kelayakan untuk pensiun dari PNS, aplikasi beasiswa, pendaftaran pelatihan Gada Pratama, kepemilikan senjata api, pernikahan dengan anggota TNI/Polri atau PNS, permintaan sumpah advokat, pendaftaran sebagai calon legislatif, adopsi anak, dan mendapatkan visa untuk negara asing.

Teknologi berbasis web digunakan oleh Polsek Dampit untuk mengoptimalkan penanganan SKCK dan meningkatkan layanan pelanggan. Membantu masyarakat umum dalam mengurus SKCK (Surat Keterangan Kelakuan Baik) merupakan tujuan utama layanan SKCK daring. Karena berbasis web, perangkat lunak ini harus terhubung dengan internet melalui laptop, smartphone, atau PC.

Surat keterangan catatan kepolisian atau yang dikenal dengan SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh badan intelijen kepolisian kepada seseorang atau masyarakat untuk memenuhi permohonan atau kewajiban tertentu, sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014. Surat keterangan ini diberikan sebagai tanggapan atas hasil pemeriksaan catatan kepolisian dan data pribadi seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara, Polsek Dampit telah bekerja keras dalam melaksanakan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang penerbitan SKCK. Berikut ini adalah tugas-tugas yang telah mereka lakukan:

- Memberikan penjelasan yang lengkap tentang prasyarat untuk memperoleh SKCK.
- Memastikan pelayanan penerbitan SKCK yang cepat.
- Menghitung biaya pengelolaan untuk penerbitan SKCK sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang sudah transparan dan tidak memerlukan biaya tambahan.
- Berkoordinasi dengan kantor-kantor pemerintahan daerah di desa/kelurahan.

a. Akuntabilitas program

Akuntabilitas program merupakan kewajiban untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dan bahwa pemerintah daerah telah mencari program pengganti yang dapat memberikan hasil terbaik dengan biaya serendah mungkin. Polsek Dampit menyelenggarakan sejumlah program yang dirancang untuk memudahkan masyarakat memperoleh sertifikat SKCK, yang pada gilirannya mendorong akuntabilitas. Saat ini, Polsek Dampit tengah menggarap sejumlah inisiatif, seperti SKCK keliling, SKCK daring, dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dari sejumlah inisiatif yang telah dibuat oleh Polsek Dampit, ada yang berjalan dan ada yang belum. Banyak masyarakat yang telah memanfaatkan layanan SKCK daring, baik dengan menggunakan program Superapps Presisi maupun situs web resmi Kepolisian Kota Malang.

b. Kejelasan dan kelengkapan informasi

Kejelasan informasi bergantung pada unsur bahasa termasuk sintaksis, kosakata, dan konstruksi kalimat. Konten suatu artikel informasi akan lebih jelas dan mudah dipahami pembaca apabila tata bahasanya lebih baik. Untuk menghindari kebingungan masyarakat, layanan penerbitan SKCK harus memberikan informasi yang jelas dan tidak ambigu. Untuk meningkatkan kejelasan dan kelengkapan informasi serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh SKCK, maka penyampaian informasi harus sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang berlaku.

2. Hasil penerapan optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan di Polsek Dampit

Menurut Nurrohman (2017), optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan secara sadar untuk meningkatkan kinerja suatu unit kerja atau individu dalam rangka kepentingan umum. Tujuan akhirnya adalah tercapainya keberhasilan perencanaan kegiatan dan kepuasan masyarakat. Mengingat pentingnya dan kerahasiaan SKCK (Surat Keterangan Kelakuan Baik), maka Polres Dampit

memberikan pelayanan penerbitan SKCK secara transparan dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, Polres Dampit berupaya agar proses penerbitan SKCK dapat berjalan dengan cermat dan efektif. Tugas pokok Polres Dampit adalah melakukan pemeriksaan latar belakang (background check) terhadap seseorang untuk menjamin keabsahan dan kebenaran penerbitan SKCK. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan dalam penerbitan SKCK karena SKCK harus diverifikasi. Dalam hal ini, Polres Dampit memegang peranan penting dalam penerbitan SKCK untuk menjamin kebenaran dan mencegah terjadinya kesalahan dalam proses penerbitan.

a. Kemudahan dalam pengurusan penerbitan SKCK

Kemudahan dalam pengurusan SKCK itu bisa dilakukan dengan cara melakukan pemaparan pamflet yang sesuai dengan SOP yang berlaku di depan ruangan pelayanan SKCK atau di ruang tunggu pelayanan SKCK. Agar pemohon bisa membaca apa yang harus dipersiapkan untuk melakukan penerbitan SKCK agar tidak salah. Pemohon juga bisa melihat bagaimana caranya untuk mengisi formulir agar tidak salah dalam pengisian formulir tersebut, karena pengisian formulir tersebut itu tidak diawasi dan didampingi oleh petugas pelayanan SKCK hanya diberi contoh pada pamflet yang sudah dipasang di ruang tunggu atau di depan ruang pelayanan SKCK. Adapun pamflet yang dipaparkan di ruang tunggu yaitu berupa :

- Pamflet mekanisme penerbitan SKCK sesuai dengan SOP yang berlaku
- Cara mengisi formulir SKCK
- Undang-undang perubahan harga yang dulu 10.000 sekarang menjadi 30.000

Adapun pamflet yang sudah terpampang jelas di ruangan itu sudah sangat membantu pemohon agar tidak salah dalam pengurusan penerbitan SKCK tersebut. Karena kesalahan data itu bukan salahnya pegawai penerbit SKCK soalnya pegawai hanya melakukan pengisian ulang yang sudah dituliskan pemohon di kertas formulir.

b. Strategi optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK

Strategi pelayanan adalah cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan ataupun hal lain guna memperoleh kepuasan masyarakat. Strategi polsek dampit dalam pelayanan SKCK yaitu melakukan kepuasan masyarakat agar masyarakat nyaman dalam penerbitan SKCK karena dalam permohonan SKCK itu membutuhkan waktu 30 menit minimal jadi untuk masyarakat yang memohon harus sabar mengantri dan menunggu di ruang tunggu. Oleh karena itu polsek dampit ingin merenovasi ruangan agar ruangan nyaman untuk ditempati masyarakat yang mengantri.

Dalam hal ini pihak polsek dampit dalam mengatur strategi strategi yang sudah disusun berupaya untuk segera melakukan program-program agar masyarakat nyaman dalam melakukan penerbitan SKCK.

3. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Polsek Dampit dalam pelayanan penerbitan SKCK

Responsivitas mengacu pada kapasitas petugas untuk memberikan layanan dengan cepat, jelas, dan sesuai dengan protokol yang ditetapkan. Dalam layanan publik, daya tanggap penting karena menunjukkan bahwa organisasi dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan tujuan dan sasaran layanan, dan membuat program layanan publik yang mendukung tujuan tersebut. Obrolan penulis dengan petugas SKCK menghasilkan wawasan tentang kesulitan yang dialami Polsek Dampit dalam memberikan layanan penerbitan SKCK. Tidak ada cukup ruang di tempat ini.

Polsek dampit untuk ruang pelayanan SKCK memang sangat minim sekali karena dalam hal ini masyarakat terkadang berdesakan untuk mengambil formulir buat penerbitan SKCK. Dalam hal ini polsek dampit masih berusaha untuk mengupayakan agar ruangan segera dibangun lebih luas dan tertata dengan rapi agar masyarakat bisa nyaman untuk mengantri dalam penerbitan SKCK tersebut.

Polsek dampit sudah banyak menerima masukan-masukan dari para masyarakat penerbitan SKCK terkait ruangan SKCK yang sangat minim dari pihak kepolisian polsek dampit sudah meng acc saran tersebut untuk segera diperbaiki untuk kenyamanan masyarakat karena keutamaan dalam pelayanan masyarakat. Dalam hal ini polsek dampit sudah mengatur bagaimana nantinya desain ruangan agar tersusun dengan baik.

a. Pegawai yang sangat minim

Memang dalam hal ini polsek dampit masih belum bisa mengatasi karena tidak sembarangan orang yang bisa melamar pekerjaan ini. Pekerjaan ini sangat sulit dan tidak semua orang bisa melamar bekerja di bidang pelayanan SKCK ini, karena surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) harus akuntabel (dipertanggungjawabkan) takutnya nanti kalau sembarangan menerima pegawai surat tersebut disalahgunakan. Hal ini yang membuat polsek dampit masih mengalami kendala pada pegawai.

Dalam minimnya pegawai di polsek dampit ini juga bisa menghambat pelayanan penerbitan SKCK karena pemohon terkadang banyak harus lama mengantri untuk penerbitan SKCK. Pihak polsek dampit sebenarnya ingin melakukan penambahan pegawai agar pegawai cukup banyak untuk melayani masyarakat hingga masyarakat tidak berlama-lama mengantri dalam penerbitan SKCK

4. Sosialisasi terhadap masyarakat se Kecamatan Dampit terkait pengurusan penerbitan SKCK.

Sosialisasi, dalam bentuknya yang paling sederhana, adalah proses berinteraksi dan belajar dalam budaya suatu masyarakat sejak lahir hingga meninggal. Di sisi lain, definisi sempit sosialisasi adalah proses yang dilalui orang untuk belajar mengidentifikasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan fisik tempat mereka tinggal. Melalui sosialisasi, orang dapat memperoleh pemahaman, pengetahuan, dan kapasitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan peran yang diberikan masyarakat kepada mereka berdasarkan norma budaya. Lebih jauh, keterlibatan sosial merupakan kebutuhan bagi semua individu untuk mengembangkan keterampilan sosial dan pola perilaku dengan anggota masyarakat lainnya.

Tujuan sosialisasi dapat dicapai secara substansial jika sosialisasi sebagai suatu fungsi berjalan dengan baik dalam suatu masyarakat. Berikut ini adalah tujuan sosialisasi berikutnya yang menuntut kesadaran:

1. Setiap orang berhak atas kualitas hidup yang tinggi dalam masyarakat, asalkan mereka mampu mengasimilasi nilai-nilai dan standar kehidupan.
2. Setiap individu dapat mengubah perilaku mereka agar sesuai dengan standar budaya masyarakat mereka. Dalam masyarakat yang memiliki landasan budaya yang kuat, masyarakat harus mampu merepresentasikan dan mewujudkan norma serta praktik budaya melalui perilaku dan kebiasaan mereka.
3. Setiap individu memiliki kemampuan untuk memahami dan menerima peran serta tempatnya di masyarakat.
4. Setiap individu memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan bagi masyarakat, asalkan mereka sesuai dengan standar dan cita-cita yang ditetapkan.
5. Pengembangan dan pemeliharaan hubungan yang konstruktif secara berkelanjutan antara semua anggota masyarakat sangat penting untuk menjaga integritas sosial. Memenuhi kewajiban sosial seseorang sebagai sesama anggota masyarakat merupakan pusat interaksi yang positif.

Masyarakat sangat membutuhkan layanan SKCK, yang merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Polsek Dampit. Layanan ini sangat penting untuk melamar pekerjaan dan pendidikan pasca-sekolah menengah bagi lulusan SMA baru-baru ini. Masyarakat secara teratur diinformasikan tentang layanan SKCK melalui inisiatif sosialisasi yang dilakukan oleh Polsek Dampit. Ini termasuk menguraikan prasyarat, langkah-langkah, dan biaya yang terlibat dalam memperoleh SKCK. Salah satu strategi sosialisasi adalah dengan mendatangi berbagai desa dan meminta bantuan warga setempat untuk mengorganisasikan sekelompok lulusan

SMA. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi tentang layanan SKCK yang disediakan oleh Polsek Dampit.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik beberapa simpulan mengenai skripsi ini:

1. Polsek Dampit ingin menjamin keterbukaan dan tanggung jawab dalam memberikan layanan SKCK. Hal ini meliputi pemberian informasi yang jelas mengenai prasyarat untuk memperoleh SKCK, mengutamakan kecepatan pelayanan, membayar biaya administrasi yang diperlukan, dan bekerja sama dengan kantor kelurahan untuk mempercepat prosedur penerbitan SKCK.
2. Salah satu kendala yang dihadapi Polres Dampit dalam proses penerbitan SKCK adalah seringnya pengunjung kantor tidak mengetahui cara mengisi formulir dan membutuhkan bantuan petugas. Selain itu, karena kekurangan petugas menjadi alasan utama lamanya waktu pelayanan, pemohon SKCK mengalami kendala berupa lamanya waktu tunggu layanan SKCK yang diberikan oleh kepolisian yang terlibat dalam operasi pengambilan SKCK.
3. Program yang dilakukan polsek dampit untuk mempermudah masyarakat dalam penerbitan SKCK yang utama yaitu program bersosialisasi ke desa desa untuk mempermudah masyarakat supaya lebih muda memahami bagaimana caranya penerbitan SKCK, program ke dua yaitu program pelayanan SKCK online yang sudah ada web resmi polres malang yang juga untuk mempermudah masyarakat dalam penerbitan SKCK supaya masyarakat tinggal mengambil di kantor polsek dampit dengan tidak lama-lama mengantri, program ketiga yaitu program pelayanan SKCK keliling yang bekerja sama dengan kantor desa untuk mengumpulkan data masyarakat yang ingin melakukan penerbitan SKCK untuk masyarakat yang tidak bisa menjangkau ke polsek dampit, program ke empat polsek dampit ingin melakukan pelebaran atau renovasi ruangan supaya ruangan luas dan nyaman bagi masyarakat pemohon SKCK.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa saran terkait polsek dampit dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu :

1. Diharapkan kepada pihak polsek dampit agar selalu tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama para pemohon SKCK dan lebih meningkatkan pelayanan dalam sistem online.

2. Diharapkan kepada masyarakat terutama para pemohon agar tetap memperhatikan persyaratan SKCK dan mematuhi peraturan petugas SKCK sehingga terjadi hak dan kewajiban yang seimbang.

3. Diharapkan kepada pihak pegawai pelayanan SKCK agar selalu tetap memperhatikan masyarakat yang kurang mengerti akan penerbitan SKCK, supaya masyarakat tidak mengalami kesulitan akan penerbitan SKCK ini dan juga untuk ruangan yang kurang memadai diharapkan untuk segera merenovasi ruangan agar luas dan tertata sehingga masyarakat nyaman dalam pengurusan SKCK. Dalam mekanisme pelayanan SKCK diharapkan pihak pegawai pelayanan SKCK memasang pamphlet sesuai dengan SOP yang berlaku dengan jelas di ruangan SKCK supaya masyarakat bisa membaca mekanismenya agar tidak salah dalam penerbitan SKCK.

4. Diharapkan kepada pihak pegawai pelayanan SKCK untuk segera meningkatkan rencana program-program yang sudah ditetapkan agar masyarakat mudah untuk melakukan/mengakses penerbitan SKCK.

Daftar Pustaka

Sumber Buku :

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksar, 2006.

Sumber Jurnal :

Fauziyah, K. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo. *Publika*, 5(6).

Heslina, H., Hastuti, H., Tafsir, M., & Data, M. U. (2023). Pengaruh Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif (PASTI) terhadap Kinerja Pegawai Bapas Kelas I Makassar. *YUME : Journal of Management*, 6(1). <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3522>

RW Sekarsari - PUBLIC CORNER, 2023 [Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang](#)

MO Mardiansyah, S Muchsin, RW Sekarsari - garuda.kemdikbud.go.id [AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA \(ADD\)\(Studi pada Desa Wonoayu, Kecamatan Wajak, Kabupaten Malang](#)

RLA Putri, RW Sekarsari, SD Rahmawati - Respon Publik, 2023 [AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI RETRIBUSI PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA BAGI KENAIKAN PAD \(Studi di Dinas Kepemudaan, olahraga dan Pariwisata Kota Malang\)](#)

AN Khilmiah, Y Cikusin, AZ Abidin - Respon Publik, 2020 [Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi \(Studi Tentang](#)

[Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang\)](#)

N Sumarni, S Muchsin, RW Sekarsari - Respon Publik, 2019 [Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di kantor kelurahan dinoyo kota malang](#)

D Abi Pratama, Y Cikusin, TR Ilyas - Respon Publik, 2022 [KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN \(Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang\)](#)

Sumber Undang-Undang :

Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Pasal 3.

UU Kepolisian Republik Indonesia No 2 Tahun 2002

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
PP No 60 Tahun 2016 Tentang Pnbp Yang Berlaku Pada Kepolsian Negara Republik Indonesia

Sumber Website :

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang <https://malangkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/3718494314c01cbd09e98864/kecamatan-dampit-dalam-angka-2020.html> (Diakses pada 19 Juni 2024)

Badan Pusat Statistik <https://malangkab.bps.go.id/> (Diakses pada 19 Juni 2024)

web resmi Polres Malang <https://tribratanews.malang.jatim.polri.go.id/> (Diakses pada 20 Juni 2024)

web resmi Polri <https://polri.go.id/> (Diakses pada 20 Juni 2024)