



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Poso

Implementation of the Police Certificate (SKCK) Service Policy at the Poso Police Resort (Polres)

Mohammad Rusli Syuaib
Universitas Sintuwu Maroso

*Corresponding Author: E-mail: mohruslisyaib@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 12 Jun, 2025

Revised: 15 Aug, 2025

Accepted: 22 Aug, 2025

Kata Kunci:

Implementasi, Kebijakan, Pelayanan

Keywords:

Implementation, Policy, Service

DOI: 10.56338/jks.v8i8.8375

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres)Poso. Data untuk penelitian ini berasal dari data primer serta sekunder. Adapun data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung melalui observasi dan wawancara, dan sedangkan untuk data sekunder, yang berupa data dari organisasi yang terlibat dalam objek penelitian. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi, sebagai indikator acuan dalam melakukan penelitian. Adapun untuk Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Poso adalah Implementasi proses pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Poso menurut hasil wawancara dengan informan penelitian dan yang telah dijelaskan dalam pembahasan dapat dikatakan belum maksimal. Serta untuk faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Poso dari wawancara dengan informan penelitian dan yang telah dijelaskan dalam pembahasan maka faktor yang mempengaruhi adalah sumber daya manusia petugas dan pengurusan yang menggunakan system online.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the Police Record Certificate (SKCK) service policy at the Poso Resort Police (Polres). The data for this study comes from primary and secondary data. The primary data is data collected directly through observation and interviews, and while for secondary data, which is data from organizations involved in the research object. Furthermore, the data is analyzed qualitatively. This study uses Edward III's theory, namely Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure, as reference indicators in conducting research. As for the results of the study indicate that the implementation of the Police Record Certificate (SKCK) service policy at the Poso Resort Police (Polres) is The implementation of the Police Record Certificate (SKCK) service process at the Poso Resort Police according to the results of interviews with research informants and which have been explained in the discussion can be said to be not optimal. As for the factors that influence the implementation of the Police Record Certificate (SKCK) service policy at the Poso Resort Police (Polres) from interviews with research informants and which have been explained in the discussion, the influencing factors are human resources officers and administration that uses an online system.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju menciptakan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan semakin banyak disediakan oleh lembaga pemerintah. Namun syaratnya. Penyelenggaraan pelayanan publik masih berhadapan dengan sistem pemerintahan masih belum efektif dan efisien. Syarat obyektif bagi terselenggaranya pelayanan publik masih menghadapi sistem pemerintahan yang belum efisien dan efektif Sumber daya manusia untuk peralatan belum

memiliki kualitas yang memadai. Hal ini terlihat jelas melalui banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat secara langsung atau melalui media, seperti rumit, ketidakpastian waktu, biaya tambahan, persyaratan tidak jelas, sikap agen yang buruk, daya tanggap, dan lain-lain, yang memberikan citra buruk kepada pemerintah. Ada juga bukti bahwa masyarakat frustrasi dengan pelayanan yang buruk. Masyarakat mengungkapkannya dalam pengaduan masyarakat melalui Ombudsman. Pada tahun 2017, Indonesia masih menduduki peringkat pertama. Pelayanan publik. Atas dasar itu, pemerintah berupaya untuk memperbaikinya. Berupa pelayanan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Strategis yaitu dengan cara mengambil 8 langkah-langkah yang berisi instruksi untuk mencapai hal visi dan Misi yang sudah ditentukan. Bahkan permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan buruk juga kerap kali terjadi pada lembaga pemerintahan lainnya. Diketahui pola banyak sekali Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dan tidak menerapkan sistem senyum, sapa, dan ramah. Diketahui pula pada beberapa kantor kepolisian masih banyak pelayanan yang memberikan pelayanan buruk kepada masyarakat. Masih banyak pelayanan publik yang menganggap dirinya berada diatas masyarakat yang membuat mereka meremehkan kehadiran masyarakat dalam meminta bantuan pembuatan surat menyurat terutama dalam SKCK. Pemerintah harus bergerak dengan tegas dalam mengatur ini. Banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena petugas pelayanan memiliki etika yang rendah. Banyak sekali ASN maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak menaati etika pekerjaan mereka sehingga membuat mereka di cap tidak profesional. Bahkan juga tidak ada tindak lanjut dari instansi terkait dalam memperbaiki hal ini. Kehadiran evaluasi yang sering dilakukan oleh instansi selama tiga bulan sekali sepertinya juga tidak membawa efek jera kepada pelayan publik karena mereka memang tidak bisa menaati seluruh peraturan yang berlaku pada instansinya. Instansi harus menjadikan kualitas pelayanan menjadi hal terpenting diatas segalanya. Dengan menyediakan kualitas yang baik maka para pelayan sudah mampu satu langkah dalam menerapkan pelayanan yang prima. Pelayanan publik yang prima menunjukkan adanya kepuasan pelanggan dari masyarakat sebagai 9 penerima layanan. Jika hal ini diterapkan maka pemerintah juga selangkah lebih maju dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang selalu ada untuk masyarakatnya. Masyarakat yang puas akan pelayanan pemerintah akan membuat masyarakat lebih mempercayai pemerintah sepenuhnya. Buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan penyedia SKCK menjadi pembahasan utama pada penelitian ini. Permasalahan ini membuat peneliti mengambil kualitas fenomena pelayanan dalam melihat pelayanan yang disediakan oleh Polresta Bandung kepada masyarakat

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Sesuai dengan fungsi kepolisian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur bahwa fungsi kepolisian adalah melayani, menegakkan hukum, dan melindungi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, polisi tentunya harus selalu siap memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat. Salah satu unit pengabdian kepada masyarakat adalah pembuatan SKCK. SKCK adalah surat keterangan

SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada pemohon/anggota masyarakat sebagai jawaban atas permohonan atau kebutuhayang bersangkutan karena syarat-syarat yang dipersyaratkan, berdasarkan hasil dari pencarian data biologis dan catatan polisi yang tersedia tentang orang tersebut. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)

Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010

tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam penetapan biaya pada penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pendapat ahli bahwa penetapan biaya hendaknya memperhatikan beberapa faktor. Salah satu pendapat diungkapkan Rahmayanty (2012:91) penetapan besaran biaya pelayanan publik hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut: 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat. 2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang atau jasa. 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan. 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemaparan terkait SKCK di atas dapat disimpulkan bahwa SKCK merupakan salah satu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan ketentuan yang berlaku. Penerbitan SKCK merupakan bagian dari tugas kepolisian melalui fungsi Satuan Intelijen dan Keamanan. Berdasarkan pemaparan di atas juga disimpulkan bahwa permohonan pembuatan SKCK dikenakan biaya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan kepolisian.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Poso yaitu pelayanan permohonan pembuatan 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. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat diberikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian selama ini dalam hal pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Poso masih terdapat beberapa kekurangan. Seperti halnya diketahui bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) hanya bisa dikeluarkan sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asal pemohon. Jadi, untuk pemohon yang berasal dari desa yang jauh tidak bisa serta merta bisa mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di hari itu juga, apabila persyaratan tidak lengkap, serta masalah lain yang terjadi dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Poso adalah pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum online. Sehingga terkadang memerlukan waktu yang relatif lama dalam pengurusannya. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti terdorong untuk mengadakan penelitian dengan judul "Implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan tentang bagaimana mengetahui implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres)Poso Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi-referensi dan dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dengan kajian pustaka dilakukan melalui studi pustaka pada buku dan jurnal terbaru. Observasi dilakukan dengan kunjungan ke Polres Poso selanjutnya melakukan wawancara untuk memperoleh informasi terkait implementasi Kebijakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres)Poso. Untuk keabsahan data digunakan teknik triangulasi data. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang

sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian diolah dengan teknik analisis data mulai dari reduksi data atau penyederhanaan data yang dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan. Kemudian penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan membuat teks naratif yang berisi tentang catatan yang ada di lapangan dengan tujuan agar lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Maka hal tersebut dengan menggunakan 4 indikator sebagai pisau analisis untuk menjawab tujuan dari penelitian ini yaitu Komunikasi Sumber Daya Disposisi dan Struktur Birokrasi yaitu:

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan landasan teori yang dikemukakan oleh Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) sebagai indikator dalam penelitian yang berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu :

Komunikasi

Yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian AKP I Made Artadana jabatan sebagai Kasat Intelkam, mengatakan bahwa selama ini dalam pengurusan SKCK di Polres Poso masih mengalami sedikit masalah pada aspek teknis seperti pengurusan Jaringan yang online sehingga terkadang membutuhkan waktu yang agak panjang serta juga masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui persyaratan dalam pengurusan SKCK.

Selanjutnya dikatakan oleh informan lain Sumarti , bahwa :

.... menurut saya petugas SKCK masih belum sepenuhnya dapat menjelaskan apa yang menjadi persyaratan dalam pelayanan SKCK, sehingga saya sedikit terlambat dalam pengurusan.

Sumberdaya

Yaitu meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Dari hasil wawancara dengan informan penelitian Brigpol Dewa Made Adnyana sebagai oprator SKCK, memberi informasi bahwa : memang diakui faktor sumber daya masih kurang, khususnya kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi atau program terbaru sehubungan pelayanan SKCK. Namun, kami terus berupaya untuk lebih maksimal dalam pelayanan SKCK.

Oleh informan Ridwan mengatakan bahwa : Dalam pengurusan SKCK yang saya alami terlihat bahwa petugas masih agak terlambat dalam mengoperasikan alat SKCK.

Disposisi

Adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian Dewa Made Adnyana sebagai oprator SKCK, mengatakan bahwa :

.... kami dalam melakukan pelayanan SKCK selalu bersikap jujur dan terbuka kepada masyarakat tentang persyaratan dan biaya yang dibutuhkan dalam proses pengurusan SKCK.

Seterusnya informan Ibu Restu mengatakan bahwa :

..... petugas SKCK sudah berlaku terbuka dan adil dalam pelayanan SKCK. Karena mengutamakan antrian dalam pelayanan.

Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian AKP I Made Artadana j jabatan sebagai Kasat Intelkam, mengatakan bahwa:

..... dalam pelayanan SKCK di Polres Poso, sudah memiliki SOP yang jelas. Sehingga masyarakat dapat mengetahui alur pelayanan SKCK.

Selanjutnya informan Bapak Arman sebagai masyarakat mengatakan bahwa :

.... masalah yang saya alami dalam pengurusan SKCK adalah disebabkan karena jarak tempat tinggal saya dengan Polres cukup jauh mengakibatkan saya lambat dalam mengurus SKCK.

KESIMPULAN

Implementasi proses pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Poso menurut hasil wawancara dengan informan penelitian dan yang telah dijelaskan dalam pembahasan dapat dikatakan belum maksimal.

Faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi proses pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor Poso dari wawancara dengan informan penelitian dan yang telah dijelaskan dalam pembahasan maka faktor yang mempengaruhi adalah sumber daya manusia petugas dan pengurusan yang online. Dengan bermasalah Jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku - Buku

Sugiyono, Prof. Dr. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif.. Bandung :Penerbit Alfabeta.

Wahab 2008, Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Subarsono, 2011, Implementasi Kebijakan. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Surjadi, H, 2009. Pengembangan Kerja Pelayanan Publik, Bandung, Penerbit Refika Aditama.

Ibrahim Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung, penerbit

Publisher: Universitas Muhammadiyah Palu

Mandar Maju.

Gibson L.J, dkk, 1999. Organisasi Perilaku-Struktur-Proses, Erlangga, Jakarta.

Moerir, H.A.S, 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta, penerbit Bumi Aksara.

B. Dokumen

Undang – undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang – undang No. 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara bukan Pajak.

Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Skep Kapolri No. Tahun 2010 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Skep Kapolri No. Kep / 378 / X / 2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Proja Akselerasi Transformasi Polri.

STR Kapolri No. ST / 1928 / VI / 2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

STR Kabaintelkam Polri No. STR / 131 / I / 2011 tanggal 31 Januari 2011 tentang tetap mempedomani Peraturan dan Ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (SKCK)