

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sebagai negara yang berdaulat, pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang dijalankan, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Terkait dengan tiga fungsi tersebut, hal utama yang dilakukan oleh pemerintah adalah berupaya agar dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut supaya menghasilkan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, tanpa ada diskriminasi.

Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi hak masyarakat. Jadi sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan (moenir, 1998). Jadi tugas pemerintah sebagai pelayan publik lebih ditekankan pada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang pelayanannya dilakukan oleh Polri. Di dalam Pasal 1 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) disebutkan bahwa SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Adapun yang dimaksud dengan catatan kepolisian adalah catatan tertulis yang diselenggarakan oleh Polri terhadap seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang pernah dilakukan.

SKCK merupakan salah satu persyaratan yang sangat diperlukan oleh Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Bagi WNI SKCK ini diperlukan untuk memenuhi persyaratan pendaftaran sekolah, melamar pekerjaan, calon anggota legislatif, menjadi TKI, dan beberapa keperluan lainnya. Adapun bagi WNA SKCK diperlukan untuk pengajuan kerja di Indonesia, naturalisasi, dan keperluan lainnya, yang penerbitannya hanya dilakukan oleh Mabes Polri.

Sesuai dengan Perkap Nomor 18 Tahun 2014 tersebut, jajaran Fungsi Intelkam Polri yang berwenang mengesahkan/menandatangani penerbitan SKCK itu mulai dari tingkat Polsek, Polres, Polda sampai dengan Mabes Polri. Di tingkat Polsek SKCK diterbitkan oleh Unit Intelkam Polsek yang ditandatangani oleh Kapolsek atau Wakapolsek, di tingkat Polres diterbitkan oleh Satuan Intelkam yang ditandatangani oleh Kasat Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres, dan di tingkat Polda diterbitkan oleh Direktorat Intelkam Polda yang ditandatangani oleh Direktur Intelkam dan dapat didelegasikan/ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi (Kasiyanmin) Dit Intelkam Polda. Adapun di Mabes Polri, SKCK diterbitkan oleh Badan Intelkam Polri yang ditandatangani oleh Kepala Badan Intelkam (Kabaintelkam), dan dapat didelegasikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat (Kabidyanmas).

Di dalam Pasal 18 Perkap Nomor 18 Tahun 2014 tersebut dinyatakan bahwa masa berlaku SKCK selama enam bulan sejak tanggal diterbitkan. Namun SKCK tersebut dinyatakan tidak berlaku apabila pemohon melakukan tindak pidana, atau ditemukan data tindak pidana yang diduga dilakukan pemohon, walaupun masih pada masa berlakunya.

Istilah SKCK sebelumnya dikenal dengan sebutan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). Walaupun keduanya terdapat kemiripan, yaitu sama-sama diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian atas seorang pemohon, namun terdapat perbedaan yang fundamental di antara keduanya. Sesuai dengan namanya, SKKB hanya diberikan kepada orang yang belum pernah tercatat melakukan tindak kejahatan. Dengan demikian, seorang pemohon yang berdasarkan hasil penelitian biodatanya dan berdasarkan catatan kepolisian pernah melakukan tindak pidana, maka Polri tidak akan menerbitkan SKKB untuk orang itu.

Hal ini sangat berbeda dengan SKCK. Walaupun didasarkan pada hasil penelitian biodata dan berdasarkan catatan kepolisian seorang pemohon pernah melakukan tindak pidana, namun Polri tetap akan menerbitkan SKCK untuk pemohon, yang di dalamnya berisi catatan kepolisian tentang status tindak pidana yang pernah atau sedang dilakukan oleh pemohon. Apakah dengan SKCK itu pemohon kemudian mendapatkan perlakuan tertentu, selanjutnya diserahkan kepada pihak pengguna yang meminta persyaratan SKCK tersebut untuk mempertimbangkannya. Dengan demikian fungsi SKCK pada dasarnya hanya berupa masukan untuk bahan pertimbangan bagi pengguna dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan orang yang bersangkutan. Adapun yang dimaksud pengguna dalam hal ini adalah orang/badan/lembaga/instansi pemerintah/instansi non pemerintah yang membutuhkan SKCK mengenai catatan kepolisian terhadap seseorang untuk memberi pertimbangan pengambil keputusan.

Penerbitan SKCK tersebut merupakan bagian dari tugas pokok Polri sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Salah satu wujud tugas pokok Polri di bidang pelayanan itulah yang kemudian diwujudkan dalam bentuk Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Di dalam pelaksanaannya, penerbitan SKCK dilaksanakan oleh Fungsi Intelkam Polri. Untuk menerbitkan SKCK itulah maka diperlukan data/catatan tentang tindak pidana yang pernah dilakukan oleh pemohon SKCK tersebut. Untuk itu maka diperlukan akses data yang *up to date* ke fungsi-fungsi lain yang ada di lingkungan Polri, terutama ke fungsi Reskrim (Pusinafis dan Pusiknas) Bareskrim Polri. Dengan demikian proses penerbitan SKCK membutuhkan suatu proses yang terintegrasi antara beberapa fungsi di lingkungan Polri. Untuk Pelayanan Penerbitan SKCK maupun untuk akses data tersebut, diperlukan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Terkait dengan itu maka kajian ini penting untuk dilaksanakan.

2. Permasalahan

Dalam rangka pelayanan penerbitan SKCK, Baintelkam Polri selaku pembina fungsi yang berwenang menerbitkan SKCK telah membuat standar pelayanan di Baintelkan Polri yang diatur dalam keputusan Kabaintelkan Polri Nomor: Kep/03/I/2013 tanggal 11 Januari 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan Polri. Salah satu komponen standar pelayanan untuk penerbitan SKCK adalah terkait dengan sarana prasarana. Berkaitan dengan hal itu maka beberapa permasalahan yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kondisi sarana prasarana pelayanan penerbitan SKCK dikewilayahan?
- b. Bagaimana persepsi pemohon SKCK terhadap prasarana yang tersedia ?
- c. Bagaimana kompetensi personel yang melayani penerbitan SKCK.
- d. Apakah sarana pelayanan penerbitan SKCK sudah efektif?

3. Tujuan

- a. Menganalisis kondisi sarana prasarana pelayanan penerbitan SKCK di satuan kewilayahan;
- b. Menganalisis persepsi pemohon SKCK terhadap prasarana yang tersedia;
- c. Menganalisis kompetensi personel yang melayani penerbitan SKCK.
- d. Menganalisis efektifitas sarana pelayanan penerbitan SKCK;

4. Manfaat

Hasil kajian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan oleh pimpinan Polri untuk keperluan sebagai berikut:

- a. Sebagai masukan untuk menyusun rencana kebutuhan sarana prasarana pelayanan penerbitan SKCK secara tepat, sesuai dengan urutan prioritas.
- b. Sebagai masukan untuk meningkatkan fasilitas/prasarana yang diperlukan untuk pelayanan penerbitan SKCK.
- c. Sebagai masukan untuk menyusun standar kompetensi personel yang dibutuhkan untuk pelayanan penerbitan SKCK.

5. Ruang Lingkup

Kajian ini hanya dibatasi pada permasalahan yang terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan penerbitan SKCK, mulai dari pendaftaran sampai penerimaan SKCK oleh pemohon, yang terdapat di tingkat Mabes, Polda, Polres dan Polsek. Sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerbitan SKCK.

6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kajian tentang “***Sarana Prasarana Layanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)***”, adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan berbagai teori/konsep yang digunakan dalam kajian, yaitu pelayanan publik, sarana dan prasarana dalam pelayanan publik, serta efektivitas sarana dan prasarana.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian/pendekatan, sumber informasi dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisa data, instrumen pengumpulan data dan wilayah penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang hasil-hasil kajian, yaitu: kondisi sarana prasarana pelayanan penerbitan SKCK, persepsi masyarakat tentang kondisi prasarana pelayanan penerbitan SKCK, kompetensi petugas dalam pelayanan penerbitan SKCK, dan efektivitas sarana prasarana dalam pelayanan penerbitan SKCK.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan tentang hasil kajian, dan saran kebijakan untuk pimpinan Polri.

BAB II LANDASAN TEORI

Terdapat tiga kata kunci dalam penelitian ini, yaitu pelayanan publik, sarana dan prasarana serta efektivitas sarana dan prasarana. Kerangka pemikiran dasar dari kajian ini adalah sebagai berikut. Suatu pelayanan publik akan dapat dilakukan dengan baik apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Adapun sarana dan prasarana yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang memadai itulah yang disebut sebagai sarana dan prasarana yang efektif. Berikut penjelasan dari tiga konsep yang digunakan di dalam kajian ini.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada orang lain, bersifat tidak berwujud, dan tidak dapat dimiliki. Adapun pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik di dalam undang-undang tersebut adalah setiap institusi penyelenggara Negara (dalam hal ini termasuk Polri), korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Pasal 1 Ayat (2)).

Sebagaimana diketahui, pemerintah memiliki tiga fungsi yang harus dijalankan, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Untuk melaksanakan tiga fungsi tersebut maka pemerintah harus dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pemerintah juga dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, tanpa ada diskriminasi, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Walaupun memiliki tiga fungsi tersebut, namun dalam pelaksanaannya pemerintah tidak harus melakukan sendiri, tapi dapat melimpahkan sebagian kepada pihak swasta dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*). Hal itu

sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992). Agar pelayanan publik dapat memberikan hasil yang terbaik, maka diperlukan pelayanan prima atau "*excellence service*", yaitu suatu sikap dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasakan puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, pelayanan prima mengacu pada suatu pelayanan terbaik, agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan prima yang ditujukan kepada masyarakat mengandung tiga aspek yaitu kemampuan profesional, kemauan yang teguh dan sikap yang tulus dalam melayani. Termasuk dalam hal ini adalah membantu menyelesaikan kepentingan, keluhan, dan memuaskan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Nurhasyim (2004) mengutip SESPANAS LAN menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa, dalam hal ini masyarakat dalam arti luas. Pelayanan prima tersebut harus didasarkan pada standar pelayanan. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan prima maka sebelumnya perlu dibuat standar pelayanan. Suatu pelayanan dapat disebut pelayanan prima jika pelayanan tersebut sama dengan standar yang sudah dibuat, atau bahkan melebihinya. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa pelayanan prima tidak dapat dilakukan tanpa adanya standar pelayanan. Dalam kondisi demikian, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Tjiptono (2002) menyebutkan adanya empat unsur dalam pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Adanya empat unsur tersebut maka diharapkan agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat.

Di dalam dunia bisnis, Barata (2004) menyebutkan beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional, khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.

- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, sehingga konsumen dapat membeli beragam produk di tempat itu.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan yang dilakukan perusahaan.

2. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Publik

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai tujuan. Sedangkan prasarana dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang merupakan penunjang utama atau fasilitas pendukung suatu proses kegiatan. Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya, sarana lebih dikaitkan dengan benda-benda yang bergerak atau bisa digerakkan, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak atau tidak bisa digerakkan. Dalam konteks ini maka dapat diketahui bahwa sarana pelayanan SKCK meliputi peralatan-peralatan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan SKCK. Adapun prasarana SKCK adalah fasilitas pendukung untuk terlaksananya pelayanan SKCK, seperti loket, ruang tunggu dan lainnya.

Terkait dengan prasarana, selain terkait dengan permasalahan efektivitas, satu hal yang tidak kalah pentingnya adalah kelayakan prasarana yang tersedia. Dalam konteks layanan publik, maka persepsi masyarakat pengguna prasarana itu sangat penting, karena terkait dengan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Hal itu karena layanan publik selalu bermuara pada kepuasan konsumen. Adapun

persepsi dapat diartikan sebagai proses kognitif baik lewat penginderaan, pandangan, penciuman dan perasaan yang kemudian ditafsirkan oleh individu. Jadi persepsi itu bersifat individual. Oleh karena pengalaman setiap individu itu tidak sama, maka persepsi antara satu individu dengan individu yang lain terhadap suatu hal yang sama bisa saja berbeda antara satu dengan yang lain. Dengan demikian persepsi itu sifatnya sangat subjektif.

3. Efektivitas Sarana Prasarana

Menurut Sondang P. Siagian (2001), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Jadi efektivitas menunjukkan keberhasilan, dalam arti tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Terkait dengan itu Terry (1991) misalnya, mendefinisikan efektivitas sebagai suatu proses yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Abdurahmat (2003) mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya, agar pekerjaan dapat selsai tepat pada waktunya. Adapun Hidayat (1996), mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang menentukan tercapainya suatu target. Semakin besar persentase target dapat dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya. Terkait dengan itu, maka suatu sarana dan/atau prasarana akan dianggap efektif apabila sarana dan/atau prasarana itu menunjang terwujudnya keberhasilan suatu kegiatan.

Suatu konsep yang berdekatan dengan efektivitas adalah efisiensi. Perbedaannya adalah jika efektivitas lebih terkait dengan hasil kegiatan, maka efisiensi lebih terkait dengan cara yang digunakan untuk mencapai hasil. Adapun penilaian terhadap efisiensi dilakukan dengan cara membandingkan antara *input* (proses kegiatan) dan *outputnya* (hasil kegiatan), atau membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian/ Pendekatan

Kajian ini bersifat kualitatif. Data yang diperlukan merupakan data kualitatif, yaitu berupa narasi. Melalui pendekatan ini fakta-fakta yang ditemukan ditelusuri secara mendalam, sesuai kerangka pemikiran yang ada. Untuk memperdalam hasil kajian, penelitian ini juga dilengkapi dengan pengumpulan data kuantitatif, terutama terkait dengan persepsi masyarakat pemohon SKCK tentang kondisi prasarana yang tersedia.

2. Sumber Informasi dan Teknik Pengumpulan Data

Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer yang bersifat kualitatif dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Wawancara mendalam (*indepth interview*).
- b. Observasi

Wawancara mendalam dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sarana dan prasarana yang tersedia, serta untuk mengetahui praktik pelayanan penerbitan SKCK. Selain itu wawancara juga dilakukan untuk mengetahui kompetensi petugas yang melayani SKCK. Adapun observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi peralatan dan prasarana yang ada. Sesuai dengan permasalahan kajian, sumber data primer yang bersifat kualitatif terdiri dari:

- a. Kapusinafis Bareskrim Polri.
- b. Kapusiknas Bareskrim Polri.
- c. Karorenmin Baintelkam Polri.
- d. Kabid Yanmas Baintelkam Polri.
- e. Dir/Wadir Intelkam Polda/Kasi Yanmin Dit Intelkam Polda.
- f. Kapolres/Waka Polres/ Kasat Intel Polres.
- g. Kapolsek/Wakapolsek/Kanit Intel Polsek.
- h. Personil yang mengawaki peralatan pembuatan SKCK.

Pengumpulan data primer yang bersifat kuantitatif dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh masyarakat pemohon SKCK. Pengambilan sampel dilakukan secara insidental, yaitu hanya kepada pemohon yang secara kebetulan sedang memproses pengajuan SKCK. Hasil pengisian kuesioner

digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat pemohon SKCK terhadap kondisi prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan SKCK.

Beberapa hal yang di tanyakan pada kuesioner tersebut selain data identitas (nama, alamat, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan kesesuaian kota penerbitan KTP dengan penerbitan SKCK serta peruntukan SKCK), juga substansi kajian Sarana prasarana penerbitan SKCK, yang dirujuk dari Keputusan Kabaintelkam Polri Nomor: Kep/03/I/2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan. Prasarana yang standar sesuai Keputusan tersebut meliputi loket khusus untuk pelayanan penerbitan SKCK, ruang tunggu, informasi tarif, informasi tentang prosedur dan persyaratan serta kotak / sarana pengaduan. Selain itu juga ditambah beberapa prasarana yang didasarkan pada standar pelayanan Kemenpan antara lain ketersediaan toilet, tempat ibadah dan sarana parkir.

3. Instrumen Pengkajian

Ada dua instrumen yang digunakan dalam kajian ini, yaitu instrumen untuk pengumpulan data kualitatif dan untuk pengumpulan data kuantitatif.

- a. Instrumen untuk pengumpulan data kualitatif berupa pedoman wawancara, yang berisi poin-poin yang akan ditanyakan di dalam wawancara. Poin-poin itulah yang dikembangkan oleh peneliti dalam wawancara di lapangan. Di dalam wawancara, pertanyaan yang diajukan tidak bersifat kaku, tetapi berkembang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan.
- b. Instrumen untuk pengumpulan data kuantitatif berupa kuesioner, baik yang bersifat tertutup, terbuka atau semi terbuka.

Kajian ini juga didukung alat bantu lain untuk mendokumentasikan data, yaitu perekam suara, kamera digital serta buku catatan lapangan (*field notes*).

4. Teknik Analisis Data

Ada dua jenis analisis data yang dilakukan dalam kajian ini, yaitu analisa data kualitatif dan analisa data kuantitatif. Analisa data kualitatif dilakukan dengan cara mengelompokkan data lebih dulu, kemudian membandingkan antara satu data

dengan data lainnya. Data yang sudah dikelompokkan tersebut kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk narasi. Data yang berbentuk narasi tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil observasi.

Analisa data kuantitatif dilakukan dengan cara memasukkan data yang sudah terkumpul ke dalam program SPSS dan Excell, kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam kajian ini meliputi:

- a. Pedoman Wawancara;
- b. *Check List*;
- c. Perekam;
- d. Kamera;
- e. Catatan.

6. Wilayah Penelitian

Kajian lapangan dilaksanakan di tiga Polda, yaitu Polda DI Yogyakarta, Polda Sumatera Selatan, dan Polda Nusa Tenggara Barat. Alasan pemilihan Polda sampel adalah karena 3 Polda ini merupakan Polda yang pelayanan penerbitan SKCK cukup tinggi. Untuk Polda Sumsel kategori pelayanan terbaik, Polda DIY kategori sedang dan Polda NTB kategori rendah. Di Polda DI Yogyakarta, penelitian dilaksanakan di Mapolda, Polresta Yogyakarta, Polres Bantul, Polres Kulon Progo, Polres Gunung Kidul dan Polres Sleman. Di Polda Sumatera Selatan, penelitian dilaksanakan di Mapolda Sumsel, Polresta Palembang, Polres Ogan Kemiring Ilir (OKI), Polres Ogan Komering Ulu (OKU), Polres OKU Timur dan Polres Prabumulih. Adapun di Polda Nusa Tenggara Barat penelitian dilaksanakan di Mapolda NTB, Polres Mataram, Polres Lombok Timur, Polres Lombok Tengah dan Polres Lombok Barat.

Tabel 3.1.
Lokasi Kajian

No	Polda	Kesatuan
1.	D.I. Yogyakarta	1. Mapolda DIY

		2. Polresta Yogyakarta 3. Polres Sleman 4. Polres Bantul 5. Polres Kulon Progo 6. Polres Gunung Kidul
2.	Sumatera Selatan	1. Mapolda Sumsel 2. Polresta Palembang 3. Polres OKI 4. Polres OKU 5. Polres OKU Timur 6. Polres Prabumulih
3.	Nusa Tenggara Barat	1. Mapolda NTB 2. Polres Mataram 3. Polres Lombok Timur 4. Polres Lombok Tengah 5. Polres Lombok Barat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Sarana

Berdasarkan Keputusan Kepala Baintelkam Polri Nomor : Kep/03/I/2013 tentang Standard Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan, beberapa sarana harus ada di setiap pelayanan SKCK, yaitu: komputer berikut aplikasinya (aplikasi penerbitan SKCK, aplikasi catatan kriminal dan aplikasi registrasi SKCK *online*), printer, meja kursi untuk staf pelayanan maupun pemohon SKCK, telpon dan *Fax*. Selain itu juga mesin photo copy dan sarana lainnya yang digunakan dalam pelayanan penerbitan SKCK. Berikut merupakan kelengkapan dan kondisi sarana pelayanan SKCK yang terdapat di tiga wilayah Polda, yaitu Polda DI Yogyakarta, Polda Sumatera Selatan dan Polda Nusa Tenggara Barat.

a. Polda D.I. Yogyakarta (DIY)

Di wilayah Polda DIY, observasi dan wawancara tentang kondisi sarana pelayanan SKCK dilakukan di Mapolda DIY, Polresta Yogyakarta, Polres Bantul, Polres Gunung Kidul, Polres Kulon Progo dan Polres Sleman. Hasil observasi dan wawancara tersebut secara umum menunjukkan bahwa sarana yang digunakan di tempat pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda DIY kurang lengkap, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1.
Sarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda DIY

No	Peralatan	Mapolda DIY	Polresta Yogyakarta	Polres Bantul	Polres Gunung Kidul	Polres Kulon Progo	Polres Sleman
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Komputer	2	2	3	2	1	2
2	Printer	2	2	3	2	1	2
3	Kursi	6	7	20	10	6	10
4	Meja	5	5	2	7	3	7
5	Telepon	-	-	-	-	-	-
6	Fax	-	-	-	-	-	-
7	Mesin foto copy	-	1	-	1	-	-
8	Aplikasi catatan criminal	1	1	1	1	1	1

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa di semua satuan tidak ada pesawat telpon dan *Fax* yang tersedia untuk pelayanan SKCK. Begitu pula mesin photo copy, hanya tersedia di Polresta Yogyakarta dan Polres Gunung Kidul. Di Polres lainnya tidak tersedia mesin photo copy, dan mesin copy yang tersedia berupa mesin copy yang digunakan untuk semua fungsi.

Peralatan komputer dan printer yang tersedia di Mapolda dan di setiap Polres umumnya berjumlah 2 set, kecuali di Polres Bantul ada 3 set dan di Polres Kulon Progo hanya satu set. Printer yang tersedia di Mapolda dan di setiap Polres umumnya juga dua set, kecuali di Polres Bantul sebanyak 3 set dan Polres Kulon Progo hanya terdapat 1 set.

Semua peralatan yang ada di Mapolda maupun di Polres-Polres dalam kondisi baik, dalam arti masih layak dan bisa digunakan. Meskipun demikian, kondisi komputer umumnya tidak didukung dengan spesifikasi yang memadai untuk pelayanan, karena masih menggunakan komputer produk lama. Kapasitas penyimpanan data (*hard disk*) pada komputer di setiap satuan umumnya sangat kecil hanya sekitar 80 GB. Padahal semua data pemohon SKCK disimpan di dalam hardisk.

Prosesor komputer umumnya juga rendah, bahkan ada yang masih menggunakan prosesor celeron dan pentium. Prosesor komputer tertinggi hanya di Polresta yang menggunakan prosesor core 2 duo. RAM yang digunakan semuanya hanya 2 GB.

Di ruang layanan SKCK Mapolda dan masing-masing Polres sebetulnya sudah tersedia aplikasi terbaru untuk penerbitan SKCK, namun belum *diinstall*. Satu-satunya yang sudah *menginstall* aplikasi baru untuk penerbitan SKCK yaitu Polres Sleman, tetapi belum dioperasikan, karena petugasnya belum dilatih. Oleh karena itu pelayanan SKCK masih menggunakan cara manual, yaitu dibuat format dengan menggunakan *template MS. Word*. Di Polresta Yogyakarta sudah menggunakan aplikasi untuk penerbitan SKCK, tetapi aplikasi yang diprogram sendiri. Aplikasi penerbitan SKCK masih belum banyak digunakan oleh anggota di wilayah, dan anggota lebih banyak menggunakan cara manual.

Pelayanan penerbitan SKCK diselenggarakan sampai pada lini terdepan Polri yaitu di Polsek-Polsek. Meskipun demikian, di Polsek-Polsek tidak tersedia fasilitas pelayanan SKCK. Pengambilan dan perumusan sidik jari sebagai kelengkapan administrasi penerbitan SKCK misalnya, tidak dapat dilakukan di Polsek karena tidak ada petugas yang memiliki ketrampilan, sehingga pengambilan sidik jari harus dilakukan di Polres.

b. Polda Sumatera Selatan (Sumsel)

Di wilayah Polda Sumsel, observasi dan wawancara tentang kondisi sarana pelayanan SKCK dilakukan di Mapolda Sumsel, Polresta Palembang, Polres Ogan Komering Ilir (OKI), Polres Ogan Komering Ulu (OKU) Timur, Polres Ogan Komering Ulu (OKU) dan Polres Prabumulih. Hasil observasi dan wawancara tersebut secara umum menunjukkan bahwa sarana yang digunakan di tempat pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda Sumsel kurang lengkap. Beberapa sarana pelayanan SKCK tidak ada, yaitu telpon, fax, dan mesin *fotocopy*. hanya Mapolda Sumsel yang memiliki sarana paling lengkap dibandingkan lokasi penelitian lainnya, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2.
Sarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda Sumsel

No	Peralatan	Mapolda Sumsel	Polresta Palembang	Polres OKI	Polres OKU Timur	Polres OKU (Baturaja)	Polres Prabumulih
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Komputer	4	2	1	3	1	1
2	Printer	4	3	1	2	1	1
3	Kursi	Ada	2	4	3	2	2
4	Meja	Ada	2	2	3	2	1
5	Telpon	1	-	-	-	-	-
6	Faximile	1	-	-	-	-	-
7	Mesin foto copy	1	-	-	-	-	-
8	Aplikasi Catatan Kriminal	-	-	-	-	-	-

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Semua sarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Mapolda dan Polres lainnya dalam kondisi baik, dan masih layak untuk digunakan. Satu-satunya sarana yang kurang baik yaitu kursi yang terdapat di Polres OKI, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3.
Kondisi Sarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda Sumsel

No	Peralatan	Polda Sumsel	Polresta Palembang	Polres OKI	Polres OKU Timur	Polres OKU (Baturaja)	Polres Prabumulih
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Komputer	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2	Printer	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

3	Kursi	Baik	Baik	Kurang	Baik	Baik	Baik
4	Meja	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
5	Telpon	Baik	-	-	-	-	-
6	Faximile	Baik	-	-	-	-	-
7	Mesin foto copy	Baik	-	-	-	-	-
8	Aplikasi Catatan Kriminal	-	-	-	-	-	-

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Di antara beberapa sarana yang ada, komputer dan printer merupakan sarana yang paling penting dalam pelayanan SKCK. Komputer yang digunakan untuk pelayanan SKCK di setiap Polres jumlahnya bervariasi antara 1 sampai 4 unit, namun yang paling banyak 1 unit. Spesifikasi komputer yang digunakan juga sudah memadai, yaitu menggunakan *eksternal storage* dan memiliki kapasitas RAM yang besar. Komputer umumnya digunakan untuk penerbitan SKCK dengan menggunakan *template MS Word* atau *Mail Merge*.

Di Mapolda maupun Polres-Polres belum ada aplikasi penerbitan SKCK dan aplikasi catatan kriminal. Untuk mencetak SKCK, petugas pelayanan umumnya menggunakan *template* atau *Mail Merge*. Data pemohon dimasukan pada *template* tersebut, kemudian dicetak pada lembar kertas yang disediakan. Pengecekan data kriminal, umumnya digunakan secara manual atau berdasarkan rekomendasi dari Polsek. Hanya dua lokasi pelayanan yang memanfaatkan komputer untuk pengecekan data kriminal, yaitu Mapolda Sumsel dan Polresta Palembang. Di Mapolda Sumsel, pengecekan data kriminal menggunakan aplikasi yang ada di *Intercity.co.id*, dan Polresta Palembang memanfaatkan “Sistem Identifikasi Polresta Palembang” yang dibangun secara lokal.

c. Polda Nusa Tenggara Barat (NTB)

Di wilayah Polda NTB, observasi dan wawancara tentang kondisi sarana pelayanan SKCK dilakukan di Mapolda NTB, Polres Mataram, Polres Lombok Timur, Polres Lombok Tengah dan Polres Lombok Barat. Hasil observasi dan wawancara tersebut secara umum menunjukkan bahwa sarana yang

digunakan di tempat pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda NTB kurang lengkap, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4.
Sarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda NTB

No	Peralatan	Mapolda NTB	Polres Mataram	Polres Lombok Timur	Polres Lombok Tengah	Polres Lombok Barat
1	2	3	4	5	6	7
1	Komputer	1	2	1	1	1
2	Printer	1	2	1	1	1
3	Kursi	3	3	1	4	3
4	Meja	3	3	1	3	2
5	Telpon	Tidak ada	Hand phone	Tidak ada (ada di ruang sandi)	Tidak ada	Tidak ada
6	Faxcimile	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada (ada di ruang sandi)	Tidak ada	Tidak ada
7	Mesin foto copy	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada (ada di koperasi)	Tidak ada	Tidak ada
8	Aplikasi Catatan Kriminal	Belum ada. Cek data kriminal di situs Intercity.co.id	Belum ada	Belum ada. Cek data kriminal daftar Inafis	Belum ada. Cek data kriminal di situs Intercity.co.id	Belum ada

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa beberapa sarana tidak tersedia di ruang pelayanan SKCK, yaitu telpon, fax dan mesin photo copy. Di setiap tempat pelayanan SKCK juga belum tersedia aplikasi catatan kriminal.

Semua sarana pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda NTB dalam kondisi baik, dan masih layak digunakan. Di antara berbagai sarana yang ada, salah satu sarana pelayanan penerbitan SKCK yang penting adalah komputer, printer dan aplikasi penerbitan SKCK. Jumlah komputer dan printer yang digunakan di pelayanan SKCK umumnya berjumlah 1 unit. Pemanfaatan komputer pada pelayanan ini masih terbatas mencetak SKCK. Jumlah peralatan ini dinilai kurang ideal untuk pelayanan SKCK karena kebutuhan

untuk pengecekan data kriminal dan pencetakan SKCK dilakukan dengan menggunakan satu komputer.

Sarana lainnya yang penting adalah aplikasi penerbitan SKCK dan aplikasi catatan kriminal. Meskipun demikian, kedua aplikasi tersebut belum tersedia di tempat-tempat pelayanan SKCK di wilayah Polda NTB. Di wilayah ini, petugas menggunakan cara manual untuk melayani penerbitan SKCK, yaitu dengan cara memasukkan data pemohon pada *template* yang ada di komputer, dan mencetaknya pada kertas yang disediakan. Data yang telah dimasukan kemudian disimpan di dalam file dengan format *Word*. Sebelum mencetak SKCK, petugas memeriksa catatan kriminal pemohon secara manual pada surat rekomendasi dari Polsek. Hanya Mapolda NTB dan Polres Lombok Tengah yang sudah melakukan pengecekan dengan memanfaatkan *database* kejahatan yang ada di *Intercity.co.id*. Untuk mencetak SKCK, petugas pelayanan umumnya menggunakan *template* atau *mail merge*.

2. Kondisi Prasarana

Sebagaimana disebutkan di dalam Keputusan Kepala Baintelkam Polri Nomor: Kep/03/I/2013 tentang Standard Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan, beberapa prasarana yang harus tersedia dalam pelayanan SKCK, yaitu: loket pelayanan, ruang tunggu, kursi ruang tunggu, meja pengisian formulir, informasi tarif, informasi prosedur dan persyaratan SKCK, kotak sarana pengaduan, survei kepuasan masyarakat, dan beberapa prasarana pendukung meliputi toilet, tempat ibadah dan tempat parkir. Berikut merupakan kelengkapan dan kondisi sarana pelayanan SKCK yang terdapat di tiga Polda, yaitu Polda DI Yogyakarta, Polda Sumatera Selatan dan Polda Nusa Tenggara Barat.

a. Polda DIY

Hasil observasi di Mapolda dan di Polres-Polres menunjukkan bahwa prasarana pelayanan penerbitan SKCK termasuk lengkap, dan hampir semua pelayanan memiliki kelengkapan yang seragam. Meskipun demikian, terdapat perbedaan kondisi prasarana di beberapa tempat. Gambaran lengkap kondisi prasarana di wilayah Polda DIY dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5.
Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda DIY

No	Peralatan	Mapolda DIY	Polresta Yogyakarta	Polres Bantul	Polres Gunung Kidul	Polres Kulon Progo	Polres Sleman
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Loket pelayanan	Terbuka	Tertutup, diberi lobang	Tertutup, diberi lobang	Tertutupdiberi lobang	Tidak ada loket khusus	Tertutup
2	Ruang Tunggu	3 X 7 m, AC 2 unit	2,5 X 10m, AC 2 unit	3 X 6 m, kipas angin	3 X 7 m, kipas angin	2,5 X 3 m, AC tidak ada	4 X 8 m, AC 2 unit
3	Kursi Ruang Tunggu	Kursi stainles steel	Kursi kayu panjang	Kursi kayu panjang	Kursi kayu panjang	Kursi kayu panjang	Kursi stainles steel
4	Meja Pengisian Formulir	Ada, menyatu dengan meja pendaftaran	Ada, 3 buah berada di depan loket	Ada, 3 m disertai petunjuk pengisian	Ada, 4 m	Ada, 6 m berada dilorong jalan	Ada, menyatu dengan meja pendaftaran
5	Informasi Tarif	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
6	Informasi Prosedur dan Persyaratan SKCK	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
7	Kotak/Sarana Pengaduan	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
8	Survei Kepuasan Masyarakat	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
9	Toilet	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
10	Nomor Antrian	-	-	-	-	-	-
11	Ruang Ibadah	Ada, mesjid	Ada, masjid	Ada, mesjid	Ada, mesjid	Ada, mesjid	Ada, mesjid
12	Tempat Parkir	Ada	Ada, namun agak sempit	Ada	Ada	Ada	Ada
13	Lokasi Ruang Sidik Jari	Ada, menyatu dengan SKCK	Berada terpisah, dipojok	Berada terpisah namun berdekatan	Berada terpisah, dekat tempat parkir	Berada terpisah	Berada terpisah
14	Lokasi Ruang SKCK	Berada didepan menyatu dgn ruang sidik jari dan perijinan	Mudah diakses, berada didekat ruang layanan SIM	Mudah diakses baik dari pintu depan maupun pintu samping	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses
15	Ruang Menyusui	-	-	-	-	-	-
16	Air Minum	-	-	-	-	-	-
17	Bahan Bacaan	-	-	-	-	-	-
18	Televisi	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa prasarana untuk pelayanan SKCK di setiap satuan hampir sama, namun kondisinya berbeda. Loker pelayanan misalnya, tidak semua berbentuk loker, yaitu di dalam ruang tertutup dan diberi lobang untuk pelayanan. Di Mapolda yang disebut loker adalah sebuah meja yang di depannya terdapat tempat duduk untuk pemohon. Sama sekali tidak ada sekat ruang yang membatasi. Di Polres Kulon Progo justru tidak tersedia loker khusus untuk pelayanan SKCK, sehingga pemohon harus masuk ke ruang pelayanan untuk mengurus SKCK.

Ruang pelayanan SKCK terluas dan terbaik adalah di Polres Sleman, sedangkan yang paling sempit dan kurang nyaman adalah di Polres Kulon Progo. Di Polres ini, selain ruang pelayanan untuk pelayanan SKCK sangat sempit, ruang tersebut juga digunakan untuk pelayanan perijinan.

Ruang tunggu untuk pemohon SKCK umumnya tersedia di setiap satuan, dan menggunakan AC, kecuali di Polres Kulon Progo, Polres Bantul dan Polres Gunung Kidul. Di Polres Kulon Progo ruang tunggu tidak tersedia secara khusus, tetapi menggunakan lorong kantor yang digunakan sebagai jalan untuk dilewati staf Polres dan tamu Polres lainnya. Pada lorong yang digunakan untuk ruang tunggu tersebut juga tidak ada AC. Meskipun demikian, seperti halnya ruang tunggu di satuan lain, di ruang tunggu Polres Kulon Progo juga disediakan televisi untuk pemohon yang sedang menunggu pelayanan. Seperti halnya di Kulon Progo, ruang tunggu di Polres Bantul dan Gunung Kidul juga tidak tersedia AC. Meskipun demikian, di ruang tunggu disediakan kipas angin untuk penyejuk udara.

Di ruang tunggu umumnya disediakan bangku untuk duduk, namun jenisnya bervariasi. Di Mapolda dan Polres Sleman bangku yang disediakan terbuat dari *stainless*, sedangkan di Polresta, Polres Gunung Kidul, Bantul dan Kulon Progo, bangku yang disediakan berupa bangku panjang yang terbuat dari kayu.

Di semua satuan memang sudah tersedia Informasi tarif serta prosedur dan persyaratan SKCK yang dipasang di dinding. Meskipun demikian huruf-hurufnya yang tersedia umumnya kecil dan kurang terlihat dari jauh, sehingga

kurang menarik perhatian pengunjung. Selain itu penempatannya juga tidak di tempat yang bisa langsung terlihat oleh pengunjung. Akibatnya, tempelan informasi tersebut lebih mirip sebuah hiasan dinding dari pada sebuah informasi.

Toilet, ruang ibadah dan tempat parkir umumnya tersedia, tetapi tidak khusus disiapkan untuk pemohon, melainkan digunakan untuk umum. Oleh karena itu letak prasarana tersebut sering agak jauh dari ruang pelayanan. Lokasi ruang sidik jari umumnya juga tidak berdampingan dengan lokasi ruang pelayanan SKCK, kecuali di Mapolda dan di Polres Bantul. Hasil wawancara dengan pimpinan, hal itu disebabkan sidik jari bukan merupakan bagian dari fungsi Intel, tetapi merupakan bagian dari fungsi Reskrim. Oleh karena itu penempatannya didekatkan pada fungsi Reskrim.

b. Polda Sumsel

Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK di wilayah Polda Sumsel cukup lengkap, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.6. Hampir semua pelayanan di lokasi penelitian memiliki kelengkapan yang seragam, walaupun, terdapat perbedaan di beberapa tempat pelayanan. Prasarana pelayanan SKCK yang paling lengkap yaitu di Polresta Palembang. Di tempat ini pelayanan penerbitan SKCK merupakan bagian dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, sebuah layanan publik yang pernah meraih predikat terbaik. Selain Polresta Palembang, pelayanan penerbitan SKCK yang berada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah di Polres Prabumulih, yang baru dibangun dan dioperasikan baru sebulan.

Tabel 4.6.
Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda Sumatra Selatan

No	Prasarana	Mapolda Sumsel	Polresta Palembang	Polres OKI	Polres OKU Timur	Polres OKU (Baturaja)	Polres Prabumulih
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Loket	Terbuka	Terbuka	Terbuka	Terbuka	Tertutup	Terbuka
2	Ruang tunggu	5 x 10 m, 2 unit AC, Koridor tidak disediakan	20x6 m. 2 unit AC, koridor tidak disediakan	5x6 m, 2 unit AC masing-masing 1 PK,	Ruang tunggu dalam, dan luar.	4x6 m, kipas angin	6X6 bergabung dengan sidik jari, AC 2 buah

		tempat duduk	tempat duduk	koridor tidak ada tempat duduk			
3	Kursi RT	Kursi besi	Kursi besi	5 Bangku panjang, 5 kursi	Di Ruang tunggu dalam 2 bangku panjang, Ruang tunggu luar 15 kursi	16 unit kursi besi	16 unit kursi besi (bersama dengan layanan Sidik Jari)
4	Meja pengisian formulir	Ada	Ada	Ada, 3-4 meter	Berada di luar, 6 meja disertai dengan petunjuk pengisian	Ada, 2 m	Ada, 1,5 m disertai dengan petunjuk pengisian formulir
5	Informasi Tarif	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
6	Informasi prosedur dan persyaratan SKCK	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
7	Kotak/ sarana Pengaduan	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
8	Survei Kepuasan Masyarakat	Ada	Ada		Ada	Ada	
9	Toilet	Ada, tidak ada air, ember	Ada	Satu buah (pria dan wanita)	Ada, dan dekat dengan loket SKCK	Ada, kebersihan kurang	Ada di dekat loket
10	Antrian nomor	Manual	Manual				
11	Ruang ibadah	Mesjid Polda	Di lantai 2	Ada	Ada	Ada	Mesjid
12	Parkir	Parkir bersama	Parkir bersama	Sempit	Ada	Ada	Ada
13	Lokasi Ruang sidik jari	Berada satu lantai dengan SKCK, agak berjauhan	Menyatu dengan loket SKCK (Layanan terpadu)	Berdekatn dengan loket Sidik Jari	Berada agak berjauhan	Meskipun satu lantai, namun berjauhan	Berdekatan
14	Lokasi ruang SKCK	Di Lantai 2	Lantai dasar, dan merupakan bagian dari	Di lantai dasar, namun sulit untuk diidentifikasi	Di lantai dasar, dan mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses, merupakan layanan terpadu

			gedung utama	si, lorong menuju lokasi tidak memadai			
15	Ruang menyusui		Ada				
16	Air minum	Ada		Ada	Ada	Ada	
17	Bahan bacaan	Ada	Ada	Ada		Ada	
18	TV	Ada	Ada	Ada		Ada	Ada

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa semua tempat pelayanan penerbitan SKCK menyediakan loket layanan. Hampir semua tempat pelayanan memiliki loket yang terbuka, yaitu ruang petugas dan pemohon tidak ada batas sekat kaca, kecuali di Polres OKU (Baturaja). Di Polres ini loket untuk layanan SKCK dibatasi oleh sekat kaca yang diberi lubang untuk melakukan transaksi.

Ruang tunggu pemohon di semua tempat pelayanan SKCK sudah menggunakan AC, kecuali di Polres OKU masih menggunakan kipas angin. Ruang tunggu dilengkapi dengan kursi besi, kecuali Polres OKI dan OKU Timur menggunakan kursi kayu panjang. Selain kursi, di ruang tunggu juga dilengkapi dengan meja untuk menulis formulir, dan diberikan contoh pengisian formulir.

Di semua tempat pelayanan penerbitan SKCK sudah disediakan informasi tentang tarif, dan informasi tentang prosedur dan persyaratan SKCK, kotak saran, informasi jam layanan, dan visi-misi pelayanan serta moto layanan. Hampir semua tempat pelayanan SKCK menyediakan kotak kepuasan masyarakat, air minum, dan bahan bacaan.

Prasarana pendukung lainnya seperti toilet, tempat ibadah, dan tempat parkir tidak tersedia secara khusus untuk pelayanan SKCK, tetapi digunakan untuk keperluan bersama. Meskipun demikian, di beberapa tempat kondisi toilet masih kurang memadai, yaitu ketersediaan airnya terbatas.

c. Polda NTB

Prasarana pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda ini tergolong lengkap, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.7. Di wilayah Polda ini, hampir semua tempat pelayanan memiliki prasarana yang seragam, walaupun terdapat perbedaan di beberapa tempat. Mapolda NTB memiliki prasarana yang paling lengkap dan baik, dengan ruang tunggu pemohon yang nyaman.

Tabel 4.7.
Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK di Wilayah Polda NTB

No	Prasarana	Polda NTB	Polres Mataram	Polres Lombok Timur	Polres Lombok Tengah	Polres Lombok Barat
1	2	3	4	5	6	7
1	Loket	Tertutup	Tertutup	Tertutup	Tertutup	Tertutup
2	Ruang tunggu (RT)	6x7 m, AC	Ruang tunggu agak panas	3X6 m, terbuka	5x3 m, AC tapi kurang dingin, penerangan kurang	3x4 m, AC
3	Kursi RT	11 kursi	2 kursi kayu panjang, 3 kursi	5 Kursi kayu panjang, 4 kursi besi	12 unit kursi besi, 1 unit kursi panjang	3 kursi panjang
4	Meja pengisian formulir	Ada, menempel pada dinding	2 meja disertai dengan petunjuk pengisian di dinding	Ada	Ada	Ada
5	Informasi Tarif	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
6	Informasi prosedur dan persyaratan SKCK	Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
7	Kotak/ sarana Pengaduan	Ada	Ada	Ada, jelas lokasinya	Ada (kecil)	Ada
8	Survei Kepuasan Masyarakat		Ada	Tidak ada	Tidak ada	Ada
9	Toilet	Satu buah (pria dan wanita)	Toilet bersama	Ada	Toilet bersama	Ada
10	Antrian nomor	Ada				
11	Ruang ibadah	Bersama	Bersama	Mushola	Ada, mushola bersama	Ada
12	Parkir	Bersama	Bersama	Parkir bersama	Parkir bersama	Parkir bersama
13	Lokasi Ruang sidik jari	Agak berjauhan	Berada agak berjauhan	Dekat dengan Ruang SKCK	Berdekatan	Berjauhan
14	Lokasi ruang SKCK	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses	Mudah diakses
15	Ruang menyusui					
16	Air minum		Permen			
17	Bahan bacaan					
18	TV	Ada				

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa di semua tempat pelayanan SKCK sudah disediakan loket pelayanan. Semua lokasi pelayanan memiliki bentuk

loket tertutup, yaitu ruang petugas dan pemohon dibatasi oleh sekat kaca. Model loket seperti ini mengesankan bahwa ada jarak antara petugas dan pemohon. Saat ini, *trend* loket layanan dirancang secara terbuka sehingga interaksi antara petugas dan pemohon jauh lebih baik.

Ruang tunggu pemohon SKCK umumnya berukuran kecil, dan tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan yang memadai. Ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi besi, dan kursi kayu panjang, serta dilengkapi dengan meja untuk menulis formulir.

Di semua lokasi pelayanan sudah tersedia informasi tarif, informasi prosedur dan persyaratan SKCK, dan informasi jam layanan, yang terlihat dengan jelas. Kotak saran juga tersedia di ruang tunggu, namun umumnya pengunjung jarang mengisi kotak surat tersebut. Hampir semua ruang tunggu di pelayanan SKCK tidak menyediakan air minum dan bahan bacaan. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan TV hanya dijumpai di Mapolda NTB.

Prasarana pendukung lainnya seperti toilet, tempat ibadah, dan parkir tersedia di setiap tempat pelayanan, namun tidak khusus untuk keperluan pemohon, tetapi digunakan untuk keperluan bersama, termasuk untuk petugas.

3. Persepsi Masyarakat tentang Prasarana Pelayanan SKCK

Persepsi masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui pandangan para pemohon SKCK terhadap kondisi prasarana pelayanan penerbitan SKCK. Melalui persepsi masyarakat, maka akan dapat diketahui apakah prasarana yang tersedia sudah memenuhi harapan masyarakat. Uraian berikut merupakan persepsi para pemohon SKCK di Polda DIY, Polda Sumsel dan Polda NTB.

a. Polda DIY

Di Polda DIY Jumlah responden sebanyak 190 orang. Responden terbanyak dari Polresta (70 orang) dan paling sedikit dari Mapolda (7 orang). Dari jumlah responden tersebut lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki dibanding perempuan, walaupun selisihnya tidak banyak, yaitu 54,2% laki-laki dan 45,7% perempuan. Komposisi jenis kelamin yang berbeda hanya di Polresta dan Polres Sleman. Di Polresta, lebih banyak responden perempuan (52,9%) dibanding laki-laki (47,1%), sedangkan di Polres Sleman jumlah responden perempuan 51,9% dan laki-laki 48,1%. Umur responden terbanyak antara 21-30 tahun, yaitu sebanyak 57,3%. Jumlah responden yang paling sedikit berumur di atas 50 tahun, yaitu sebanyak 0,5%.

Tabel 4.8.
Jenis Kelamin dan Umur Responden di Polda DIY

Satuan	Jenis Kelamin				Total		Umur												Total	
	Lelaki		Perempuan				1		2		3		4		5		6			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	6	85.71	1	14.29	7	100	-	-	2	28.57	5	71.43	-	-	-	-	-	-	7	100
Polresta DIY	33	47.14	37	52.86	70	100	-	-	9	12.86	48	68.57	10	14.29	2	2.86	1	1.43	70	100
Polres Bantul	19	65.52	10	34.48	29	100	-	-	7	24.14	16	55.17	6	20.69	-	-	-	-	29	100
Polres Gn. Kidul	14	51.85	13	48.15	27	100	-	-	10	37.04	14	51.85	1	3.70	2	7.41	-	-	27	100
Polres Kulonprogo	18	60.00	12	40.00	30	100	-	-	6	20.00	14	46.67	8	26.67	2	6.67	-	-	30	100
Polres Sleman	13	48.15	14	51.85	27	100	-	-	7	25.93	12	44.44	5	18.52	3	11.11	-	-	27	100
Total	103	54.21	87	45.79	190	100	-	-	41	21.58	109	57.37	30	15.79	9	4.74	1	0.5	190	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK
Keterangan:

- 1 = ≤15 tahun
- 2 = 15 – 20 tahun
- 3 = 21 – 30 tahun
- 4 = 31 – 40 tahun
- 5 = 41 – 50 tahun
- 6 = > 50 tahun

Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah lulusan SLTA (50,5%), dan S1 (39,4%). Komposisi tingkat pendidikan responden yang berbeda adalah di Polresta, yaitu terbanyak S1 (57,1%) dan SLTA (34,3%), dan Polres

Sleman, yaitu S1 (55,6%) dan SLTA (37%). Jumlah responden yang paling sedikit adalah lulusan SD, yaitu hanya 1,5%. Itu pun hanya terdapat di Polresta. Sedangkan di Polres lainnya jumlah responden paling sedikit adalah lulusan SLTP (di Polres Bantul dan Kulon Progo)

Tabel 4.9.
Tingkat Pendidikan Responden di Polda DIY

Kesatuan	Tingkat Pendidikan												Total	
	SD		SLTP		SLTA		S-1		S-2		S-3			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	4	57,14	3	42,86	-	-	-	-	7	100
Polresta DIY	2	2,86	1	1,43	24	34,29	40	57,14	3	-	-	-	70	100
Polres Bantul	-	-	2	6,90	17	58,62	10	34,48	-	-	-	-	29	100
Polres Gn. Kidul	-	-		0,00	22	84,62	4	15,38	-	-	-	-	26	100
Polres Kulonprogo	-	-	1	3,33	23	76,67	6	20,00	-	-	-	-	30	100
Polres Sleman	-	-		0,00	10	37,04	15	55,56	2	-	-	-	27	100
Total	2	1.06	4	2.12	96	50.79	75	39.68	5	2.65	-	-	189	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Latar belakang pekerjaan responden terbanyak dari karyawan swasta (28,4%), kemudian mahasiswa dan pelajar masing-masing 20%. Komposisi responden sedikit berbeda di Polres Bantul, yaitu jumlah responden yang berstatus pelajar lebih banyak dari pada yang berstatus mahasiswa.

Tabel 4.10.
Pekerjaan Responden di Polda DIY

Kesatuan	Pekerjaan Responden	Total
----------	---------------------	-------

	Pelajar		Mahasiswa		PNS/TNI/Polri		Karyawan Swasta		Wirausaha		Buruh TKI		Lainnya			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	1	14,29	1	14,29	-	0,00	2	28,57	1	14,29	-	0,00	2	28,57	7	100
Polresta DIY	9	12,86	19	27,14	2	2,86	23	32,86	5	7,14	1	1,43	11	15,71	70	100
Polres Bantul	7	24,14	2	6,90	2	6,90	8	27,59	4	13,79	3	10,34	3	10,34	29	100
Polres Gn. Kidul	12	44,44	4	14,81	-	0,00	7	25,93	3	11,11	1	3,70	-	-	27	100
Polres Kulonprogo	6	20,00	5	16,67	-	0,00	7	23,33	6	20,00	1	3,33	5	16,67	30	100
Polres Sleman	3	11,11	7	25,93	4	14,81	7	25,93	3	11,11	-	0,00	3	11,11	27	100
Total	38	20,00	38	20,00	8	4,21	54	28,42	22	11,58	6	3,16	24	12,63	190	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

KTP yang dimiliki oleh responden sebagian besar merupakan KTP yang sama dengan lokasi permohonan SKCK (94,2%). Secara keseluruhan hanya ada 11 responden yang KTP-nya dari luar daerah tempat permohonan SKCK, atau sebesar 5,7%. Responden tersebut berada di Polresta 3 orang, Polres Bantul 2 orang, Polres Kulon Progo 5 orang dan Polres Sleman 1 orang. Adapun permohonan SKCK sebagian besar digunakan untuk keperluan persyaratan bekerja (64,7%). Permohonan SKCK yang digunakan untuk sekolah atau kuliah jumlahnya hanya 8,4%. Permohonan SKCK yang digunakan untuk keperluan lainnya jumlahnya lebih besar dari pada untuk keperluan sekolah atau kuliah, yaitu sebesar 26,3%. Adapun keperluan lainnya itu bervariasi di antara para responden. Di Mapolda, keperluan lainnya adalah untuk beasiswa. Di Polresta keperluan lainnya itu meliputi pindah penduduk, mengikuti pendidikan profesi guru, pengangkatan calon pegawai, pendampingan desa, pengurusan veteran RI dan untuk menikah.

Di Polres Bantul, keperluan lainnya itu meliputi pindah penduduk, persyaratan beasiswa, dan persyaratan sewa Rusunawa. Di Polres Kulon Progo, keperluan lainnya meliputi persyaratan pengajuan beasiswa, untuk mendaftar menjadi Sekretaris Desa, perpanjangan kontrak kerja dan untuk mendaftar Akpol. Adapun di Polres Gunung Kidul, keperluan lainnya itu meliputi untuk Diklat Satpam, mendaftar Kepala Dusun, persyaratan pelantikan Advokat dan untuk mendaftar Taruna Akmil.

Tabel 4.11.
Kota Penerbitan KTP Responden dan Keperluan SKCK di Polda DIY

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Kesatuan	Kota Penerbitan KTP				Total		Keperluan SKCK						Total	
	Sama dgn Lokasi Kota Permohonan		Tidak Sama dgn Lokasi Kota Permohonan				Sekolah/Kuliah		Bekerja		Lainnya			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	7	100	-	0,00	7	100	1	14,29	4	57,14	2	28,57	7	100
Polresta DIY	67	95,71	3	4,29	70	100	10	14,29	52	74,29	8	11,43	70	100
Polres Bantul	27	93,10	2	6,90	29	100	2	6,90	20	68,97	7	24,14	29	100
Polres Gn. Kidul	27	100	-	0,00	27	100	2	7,41	12	44,44	13	48,15	27	100
Polres Kulon Progo	25	83,33	5	16,67	30	100	2	6,67	16	53,33	13	43,33	30	100
Polres Sleman	26	96,30	1	3,70	27	100	1	3,70	19	70,37	7	25,93	27	100
Total	179	94,21	11	5,79	190	100	18	9,47	123	64,74	50	26,32	190	100

Walaupun di semua Polres tersedia loket khusus untuk pelayanan SKCK, namun ternyata tidak semua pemohon melihatnya. Paling tidak ada 6 responden (3,1%) yang mengaku tidak melihatnya, yaitu satu orang dari Polresta, 3 orang dari Polres Bantul dan 2 orang dari Polres Kulon Progo. Responden yang mengaku melihat loket khusus untuk pelayanan SKCK sebanyak 184 orang, sebagian besar berpandangan bahwa kondisi loket nyaman (58,4%) dan cukup nyaman (24,7%). Kondisi yang sama juga terjadi di setiap satuan, kecuali di Mapolda. Di satuan ini jumlah responden yang menyatakan nyaman dan cukup nyaman jumlahnya berimbang, yaitu masing-masing 42,9%. Meskipun demikian, di Polresta DIY dan Polres Kulon Progo terdapat responden yang menjawab tidak nyaman dan kurang nyaman, yaitu jumlahnya masing-masing 6,6% di Polres Kulon Progo dan 2,8% di Polresta DIY.

Tabel 4.12.
Persepsi tentang Kenyamanan Loket Pelayanan SKCK di Polda DIY

Kesatuan	Kondisi Loket Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	3	42,86	3	42,86	1	14,29	7	100
Polresta DIY	1	1,45	1	1,45	20	28,99	43	62,32	4	5,80	69	100
Polres Bantul	-	0,00	-	0,00	7	26,92	17	65,38	2	7,69	26	100
Polres Gn. Kidul	-	0,00	-	0,00	8	29,63	17	62,96	2	7,41	27	100
Polres Kulonprogo	1	3,57	1	3,57	5	17,86	17	60,71	4	14,29	28	100
Polres Sleman	-	0,00	-	0,00	7	25,93	17	62,96	3	11,11	27	100
Total	2	1,09	2	1,09	47	25,54	111	60,33	15	8,15	184	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Seluruh responden mengetahui adanya ruang tunggu untuk pelayanan SKCK. Sebagian besar responden menyatakan bahwa ruang tunggu untuk pelayanan SKCK tergolong nyaman (66,7%) dan cukup nyaman (18,5%). Meskipun demikian beberapa responden di Polres Kulon Progo menyatakan bahwa ruang tunggu masih tidak nyaman (6,7%) dan kurang nyaman (3,3%). Di Polresta dan Polres Bantul masing-masing terdapat 1 orang yang menyatakan ruang tunggu kurang nyaman.

Tabel 4.13.
Persepsi Responden tentang Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan SKCK di Polda DIY

Kesatuan	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY					2	28,57	4	57,14	1	14,29	7	100
Polresta DIY			1	1,43	20	28,57	44	62,86	5	7,14	70	100
Polres Bantul			1	3,45	9	31,03	17	58,62	2	6,90	29	100
Polres Gn. Kidul					10	37,04	15	55,56	2	7,41	27	100
Polres Kulonprogo	2	6,67	1	3,33	9	30,00	14	46,67	4	13,33	30	100
Polres Sleman					5	18,52	18	66,67	4	14,81	27	100
Total	2	1,05	3	1,58	55	28,95	112	58,95	18	9,47	190	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden (162 orang atau 85,2%) mengetahui adanya informasi tentang tarif untuk pelayanan SKCK yang terpasang di dinding. Adapun 14,8% tidak mengetahui adanya informasi tarif. Seharusnya informasi

tentang tarif tersebut bisa diketahui oleh semua pemohon SKCK. Oleh karena itu jumlah pemohon yang tidak mengetahui keberadaan informasi tersebut tergolong cukup besar.

Sebanyak 162 responden yang melihat ketersediaan informasi tarif pada tempat pelayanan penerbitan SKCK tersebut, sebagian besar (51,5%) menyatakan jelas dan 15,2% menyatakan sangat jelas. Kondisi yang hampir sama terjadi di beberapa satuan. Meskipun demikian di beberapa Polres terdapat beberapa orang yang menyatakan kurang jelas, yaitu di Polresta DIY, Polres Bantul, Polres Kulon Progo dan Polres Sleman. Di Polresta, Polres Kulon Progo dan Polres Sleman bahkan ada beberapa responden yang menyatakan tidak jelas.

Tabel 4.14.
Kejelasan Informasi Tarif SKCK menurut persepsi Responden di wilayah Polda DIY

Kesatuan	Kejelasan Informasi tentang tarif										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	2	28,57	4	57,14	1	14,29	7	100
Polresta DIY	1	1,67	1	1,67	16	26,67	38	63,33	4	6,67	60	100
Polres Bantul	-	-	2	11,76	-	0,00	12	70,59	3	17,65	17	100
Polres Gn. Kidul	-	-	-	0,00	-	0,00	13	48,15	14	51,85	27	100
Polres Kulonprogo	4	16,00	1	4,00	4	16,00	12	48,00	4	16,00	25	100
Polres Sleman	1	3,85	1	3,85	2	7,69	19	73,08	3	11,54	26	100
Total	6	3,70	7	4,32	24	14,81	98	60,49	29	17,90	162	100

Hampir seluruh responden (188 orang atau 98,9%) melihat keberadaan informasi prosedur dan persyaratan pembuatan SKCK, kecuali 1 orang dari Polresta dan 1 orang dari Polres Kulon Progo. Mereka yang mengetahui ketersediaan informasi tersebut, sebagian besar (66,3%) berpendapat bahwa informasi yang ditampilkan jelas, dan masing-masing sebesar 15,7% menyatakan sangat jelas dan cukup jelas. Kondisi yang hamper sama terjadi di semua Polres, kecuali di Polres Gunung Kidul. Di Polres ini jumlah responden yang menyatakan jelas dan sangat jelas hampir sama, yaitu masing-masing 48,1% dan 44,4%. Di Polresta DIY dan Polres Bantul justru terdapat responden yang menyatakan tidak jelas, yaitu masing-masing 1 orang.

Tabel 4.15.
Persepsi tentang Kejelasan Informasi Prosedur dan Persyaratan SKCK di wilayah
Polda DIY

Kesatuan	Informasi Prosedur dan Persyaratan SKCK										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	-	-	6	85,71	1	14,29	7	100
Polresta DIY	1	1,45	-	-	14	20,29	50	72,46	4	5,80	69	100
Polres Bantul	1	3,45	-	-	5	17,24	19	65,52	4	13,79	29	100
Polres Gn. Kidul	-	0,00	-	-	2	7,41	13	48,15	12	44,44	27	100
Polres Kulonprogo	-	0,00	-	-	4	1,38	19	6,55	6	2,07	290	100
Polres Sleman	-	0,00	-	-	5	18,52	19	70,37	3	11,11	27	100
Total	2	1,06	-	-	30	15,96	126	67,02	30	15,96	188	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden juga mengetahui adanya kotak sarana pengaduan di tempat pelayanan SKCK (180 orang atau 94,7%). Responden yang mengetahui adanya kotak sarana pengaduan tersebut sebagian besar menyatakan dapat terlihat dengan jelas (53,6%). Kondisi yang sama terdapat di semua satuan, bahkan di Polres Gunung Kidul responden yang menyatakan sangat jelas jumlahnya lebih banyak dari yang menyatakan jelas, yaitu masing-masing 40,7% dan 37%. Meskipun demikian di Polresta DIY terdapat 1 responden yang menyatakan penempatan kotak saran tidak jelas, dan beberapa responden di Polresta DIY, Polres Bantul, Gunung Kidul dan Sleman yang menyatakan kurang jelas.

Tabel 4.16.
Persepsi tentang Kejelasan Kotak/Sarana Pengaduan di wilayah Polda DIY

Kesatuan	Ketersediaan Kotak/Sarana Pengaduan	Total
----------	-------------------------------------	-------

	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	2	28,57	4	57,14	1	14,29	7	100
Polresta DIY	1	1,45	4	5,80	19	27,54	39	56,52	6	8,70	69	100
Polres Bantul	-	-	1	4,00	4	16,00	18	72,00	2	8,00	25	100
Polres Gn. Kidul	-	-	2	7,41	4	14,81	10	37,04	11	40,74	27	100
Polres Kulonprogo	-	-	-	-	8	27,59	16	55,17	5	17,24	29	100
Polres Sleman	-	-	1	4,35	6	26,09	15	65,22	1	4,35	23	100
Total	1	0,56	8	4,44	43	23,89	102	56,67	26	14,44	180	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden juga mengetahui ketersediaan toilet untuk pemohon SKCK, yaitu 170 orang (89,4%), walaupun sebetulnya toilet tersebut tidak khusus untuk pemohon SKCK. Beberapa responden yang tidak mengetahui keberadaan toilet tersebut masing-masing sebanyak 1 orang di Mapolda, Polres Bantul dan Polres Gunung Kidul, 2 orang di Polres Kulon Progo, 6 orang di Polres Sleman, dan 9 orang di Polresta DIY.

Seluruh responden yang melihat keberadaan toilet menyatakan bahwa toilet yang ada telah mencukupi untuk mendukung pelayanan. Terkait dengan kebersihan toilet, sebagian besar responden menyatakan kondisi toilet tergolong bersih (48,4%) dan cukup bersih (29,4%). Beberapa responden di semua satuan, kecuali di Mapolda menyatakan bahwa kondisi toilet kurang bersih (6,3%). Dua responden bahkan menyatakan tidak bersih, yaitu masing-masing 1 orang dari Polres Bantul dan Polres Sleman.

Tabel 4.17.
Persepsi tentang Kebersihan Toilet di wilayah Polda DIY

Kesatuan	Pandangan Responden Tentang Kebersihan Toilet	Total
----------	---	-------

	Tidak Bersih		Kurang Bersih		Cukup Bersih		Bersih		Sangat Bersih			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda DIY	-	-	-	-	1	16,67	4	66,67	1	16,67	6	100
Polresta DIY	-	-	6	9,84	23	37,70	32	52,46	-	-	61	100
Polres Bantul	1	3,57	1	3,57	8	28,57	16	57,14	2	7,14	28	100
Polres Gn. Kidul	-	-	3	11,54	8	30,77	13	50,00	2	7,69	26	100
Polres Kulonprogo	-	-	1	3,57	8	28,57	16	57,14	3	10,71	28	100
Polres Sleman	1	4,76	1	4,76	8	38,10	11	52,38	-	-	21	100
Total	2	1,18	12	7,06	56	32,94	92	54,12	8	4,71	170	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

b. Polda Sumsel

Di Polda Sumsel jumlah responden sebanyak 256 orang. Responden terbanyak dari Polresta Palembang (62 orang) dan paling sedikit dari Mapolda Sumsel (35 orang). Dari jumlah responden tersebut lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki dibanding perempuan, Umur responden terbanyak antara 21-30 tahun, Jumlah responden yang paling sedikit berumur di atas 50 tahun.

Tabel 4.18.
Jenis Kelamin dan Umur Responden di Polda Sumsel

Kesatuan	Jenis Kelamin				Total		Umur												Total	
	Lelaki		Perempuan				1		2		3		4		5		6			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	22	62,86	13	37,14	35	100	-	-	8	22,86	23	65,71	2	5,71	2	5,71	-	-	35	100
Polresta Palembang	40	64,52	22	35,48	62	100	1	-	22	35,48	36	58,06	3	4,84	-	-	-	-	62	100
Polres Oki	28	77,78	8	22,22	36	100	-	-	19	51,35	15	40,54	2	5,41	1	2,70	-	-	37	100
Polres Oku Timur	29	76,32	9	23,68	38	100	-	-	19	50,00	18	47,37	1	2,63	-	-	-	-	38	100
Polres Oku	26	54,17	22	45,83	48	100	-	-	12	25,00	32	66,67	3	6,25	1	2,08	-	-	48	100
Polres Prabumulih	27	72,97	10	27,03	37	100	-	-	23	62,16	14	37,84	-	-	-	-	-	-	37	100
Total	172	67,19	84	32,81	256	100	1	0,39	103	40,08	138	53,70	11	4,28	4	1,56	-	-	257	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Keterangan:

1 = ≤15 tahun

2 = 15 – 20 tahun

3 = 21 – 30 tahun

4 = 31 – 40 tahun

5 = 41 – 50 tahun

6 = > 50 tahun

Dilihat dari latar belakang pendidikannya, jumlah responden terbanyak merupakan lulusan SLTA (66 %), kemudian lulusan Perguruan Tinggi (29%). Kondisi tersebut hampir sama di setiap kesatuan.

Tabel 4.19.
Tingkat Pendidikan Responden di Polda Sumsel

Kesatuan	Tingkat Pendidikan												Total	
	SD		SLTP		SLTA		S-1		S-2		S-3			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	-	-	1	3,03	12	36,36	20	60,61	-	-	-	-	33	100
Polresta Palembang	-	-	1	1,61	37	59,68	23	37,10	1	1,61	-	-	62	100
Polres Oki	3	8,82	2	5,88	25	73,53	4	11,76	-	-	-	-	34	100
Polres Oku Timur	-	-	1	2,63	31	81,58	6	15,79	-	-	-	-	38	100
Polres Oku	2	4,26	2	4,26	18	38,30	25	53,19	-	-	-	-	47	100
Polres Prabumulih	-	-	-	-	32	88,89	4	11,11	-	-	-	-	36	100
Total	5	2,00	7	2,80	155	62,00	82	32,80	1	0,40			250	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Dilihat dari jenis pekerjaannya, sebagian besar responden masih berstatus pelajar dan mahasiswa. Adapun responden yang memiliki pekerjaan sebagai buruh TKI jumlahnya sedikit (tabel 20). Sebagian besar responden berasal dari daerah yang sama dengan kota penerbitan SKCK (94%), dan hanya 6% yang berasal dari lain kota (tabel 21). Meskipun jumlah pemohon yang berasal dari luar kota itu kecil, hal ini merupakan tantangan bagi Polres untuk menerbitkan SKCK. Petugas SKCK dituntut untuk melakukan pengecekan secara seksama karena mekanisme untuk mengecek data kriminal antar wilayah tidak didukung dengan aplikasi yang memadai, dan hanya Mapolda yang melakukan pengecekan data kriminal antar wilayah dengan menggunakan aplikasi yang ada di *intercity.co.id*.

Tabel 4.20.
Pekerjaan Responden di Polda Sumsel

Kesatuan	Pekerjaan												Total	
	Pelajar		Mahasiswa		PNS/TNI/Polri		Karyawan Swasta		Wirausaha		Buruh TKI		Lainnya	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%

Mapolda Sumsel	7	25,00	3	10,71	-	-	11	39,29	4	14,29	3	10,71	-	-	28	100
Polresta Palembang	11	19,30	19	33,33	1	1,75	15	26,32	7	12,28	4	7,02	-	-	57	100
Polres Oki	8	27,59	6	20,69	-	-	5	17,24	10	34,48	-	0,00	-	-	29	100
Polres Oku Timur	12	33,33	11	30,56	-	-	9	25,00	4	11,11	-	0,00	-	-	36	100
Polres Oku	10	27,03	13	35,14	-	-	5	13,51	5	13,51	4	10,81	-	-	37	100
Polres Prabumulih	19	65,52	4	13,79	-	-	5	17,24	1	3,45	-	0,00	-	-	29	100
Total	67	31,02	56	25,93	1	0,46	50	23,15	31	14,35	11	5,09	-	-	216	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Tabel 4.21.
Kota Penerbitan KTP Responden dan Keperluan SKCK di Polda Sumsel

Kesatuan	Kota Penerbitan KTP				Total		Keperluan SKCK						Total	
	Sama dgn Lokasi Kota Permohonan		Tidak Sama dgn Lokasi Kota Permohonan				Sekolah/Kuliah		Bekerja		Lainnya			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	28	82,35	5	14,71	33	97,06	7	20,59	23	67,65	4	11,76	34	100
Polresta Palembang	58	95,08	2	3,28	60	98,36	9	14,75	43	70,49	9	14,75	61	100
Polres Oki	32	88,89	5	13,89	37	102,78	6	16,67	21	58,33	9	25,00	36	100
Polres Oku Timur	30	81,08	3	8,11	33	89,19	1	2,70	24	64,86	12	32,43	37	100
Polres Oku	41	91,11	2	4,44	43	95,56	8	17,78	34	75,56	3	6,67	45	100
Polres Prabumulih	36	97,30	1	2,70	37	100,00	9	24,32	18	48,65	10	27,03	37	100
Total	225	90,00	18	7,20	243	97,20	40	16,00	163	65,20	47	18,80	250	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden membuat SKCK untuk bekerja, dan sebagian untuk sekolah. Selain itu juga ada beberapa yang membuat SKCK untuk keperluan lainnya seperti untuk mendaftar Polri (Akpul, Secaba, Tamtama).

Sebagian besar responden berpandangan bahwa loket pelayanan sudah nyaman dan sangat nyaman. Hanya sekitar 4% responden berpendapat bahwa loket pelayanan SKCK tidak nyaman.

Tabel 4.22.
Persepsi tentang Kenyamanan Loker Pelayanan SKCK di Polda Sumsel

Kesatuan	Kondisi Loker Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%

Mapolda Sumsel	1	2,86	-	-	4	11,43	20	57,14	10	28,57	35	100
Polresta Palembang	3	4,84	-	-	12	19,35	34	54,84	13	20,97	62	100
Polres Oki	2	5,71	-	-	3	8,57	16	45,71	14	40,00	35	100
Polres Oku Timur	-	0,00	-	-	10	26,32	23	60,53	5	13,16	38	100
Polres Oku	1	2,08	-	-	6	12,50	36	75,00	5	10,42	48	100
Polres Prabumulih	-	0,00	-	-	4	10,81	24	64,86	9	24,32	37	100
Total	7	2,75	-	-	39	15,29	153	60,00	56	21,96	255	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden berpendapat bahwa kondisi ruang tunggu nyaman dan sangat nyaman. Walaupun dari hasil observasi diketahui bahwa kondisi ruang tunggu masih kurang layak karena tanpa dilengkapi dengan pendingin ruangan yang memadai. Hal itu selain menunjukkan standard kenyamanan yang dimiliki oleh para responden, kemungkinan lain adalah karena responden tidak memiliki keberanian untuk memberikan penilaian yang sebenarnya.

Tabel 4.23.

Persepsi Responden tentang Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan SKCK di Polda Sumsel

Kesatuan	Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	1	2,94	-	-	4	11,76	20	58,82	10	29,41	34	100
Polresta Palembang	3	4,84	-	-	12	19,35	34	54,84	13	20,97	62	100
Polres Oki	2	6,06	-	-	3	9,09	16	48,48	14	42,42	33	100
Polres Oku Timur	-	0,00	-	-	10	26,32	23	60,53	5	13,16	38	100
Polres Oku	1	2,08	-	-	6	12,50	36	75,00	5	10,42	48	100
Polres Prabumulih	-	0,00	-	-	4	10,81	24	64,86	9	24,32	37	100
Total	7	2,78	-	-	39	15,48	153	60,71	56	22,22	252	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Berkaitan dengan informasi tarif tersebut, sebagian besar responden menilai bahwa informasi tarif tersebut sudah jelas. Meskipun demikian ada sekitar 3% responden yang berpendapat bahwa informasi tarif tersebut tidak jelas.

Tabel 4.24.

Persepsi tentang Kejelasan Informasi Tarif SKCK di Polda Sumsel

Kesatuan	Kejelasan Informasi Tarif	Total
----------	---------------------------	-------

	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	1	3,13	-	-	4	12,50	19	59,38	8	25,00	32	100
Polresta Palembang	3	5,08	3	5,08	6	10,17	30	50,85	15	25,42	59	100
Polres Oki	1	2,86	1	2,86	-	0,00	19	54,29	14	40,00	35	100
Polres Oku Timur	-	-	-	-	11	28,95	24	63,16	3	7,89	38	100
Polres Oku	2	4,88	-	-	4	9,76	30	73,17	5	12,20	41	100
Polres Prabumulih	1	2,70	-	-	3	8,11	28	75,68	5	13,51	37	100
Total	8	3,31	4	1,65	28	11,57	150	61,98	50	20,66	242	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden juga berpendapat bahwa informasi tentang prosedur dan persyaratan SKCK sudah jelas dan sangat jelas. Hal itu sesuai dengan hasil pengamatan, yang menunjukkan bahwa informasi tersebut dipasang di ruangan dengan jelas dan warna yang mencolok.

Tabel 4.25.

Persepsi tentang Kejelasan Informasi Prosedur dan Persyaratan SKCK di Polda Sumsel

Kesatuan	Apakah Informasi Prosedur dan Persyratan SKCK Tersebut Jelas										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	1	2,86	-	-	6	17,14	18	51,43	10	28,57	35	100
Polresta Palembang	2	3,23	1	1,61	7	11,29	34	54,84	18	29,03	62	100
Polres Oki	1	2,70	-	-	1	2,70	14	37,84	21	56,76	37	100
Polres Oku Timur	-	-	-	-	6	15,79	17	44,74	15	39,47	38	100
Polres Oku	1	2,13	-	-	4	8,51	32	68,09	10	21,28	47	100
Polres Prabu Mulih	-	-	-	-	3	8,11	27	72,97	7	18,92	37	100
Total	5	1,95	1	0,39	27	10,55	142	55,47	81	31,64	256	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Kebersihan merupakan faktor penting dalam penyediaan fasilitas toilet. Berkaitan dengan itu, sebagian besar responden berpendapat bahwa toilet yang ada sudah cukup bersih, bersih, dan sangat bersih. Persepsi responden terhadap kebersihan toilet ini dipengaruhi banyak faktor, di antaranya latar belakang responden tersebut.

Tabel 4.26.

Persepsi tentang Kebersihan Toilet di Polda Sumsel

Kesatuan	Kebersihan Toilet	Total
----------	-------------------	-------

	Tidak Bersih		Kurang Bersih		Cukup Bersih		Bersih		Sangat Bersih			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda Sumsel	-	-	3	11,54	5	19,23	15	57,69	3	11,54	26	100
Polresta Palembang	-	-	-	-	1	2,78	29	80,56	6	16,67	36	100
Polres Oki	-	-	1	2,08	6	12,50	29	60,42	2	4,17	48	100
Polres Oku Timur	-	-	-	-	9	20,93	26	60,47	8	18,60	43	100
Polres Oku	1	2,70	-	-	2	5,41	28	75,68	6	16,22	37	100
Polres Prabumulih	-	-	3	11,54	5	19,23	15	57,69	3	11,54	26	100
Total	1	0,46	7	3,24	28	12,96	142	65,74	28	12,96	216	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

c. Polda NTB

Jumlah responden di Polda NTB sebanyak 165 orang. Sebagian besar responden adalah laki-laki (75%), dan jumlah responden perempuan hanya 25%. Sebagian besar responden berumur antara 15 – 20 tahun dan 21– 30 tahun.

Tabel 4.27.
Jenis Kelamin dan Umur Responden di Polda NTB

Kesatuan	Jenis Kelamin				Total		Umur												Total	
	Lelaki		Perempuan				1		2		3		4		5		6			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	17	40,48	25	59,52	42	100	-	-	5	11,90	27	64,29	9	21,43	-	-	1	2,38	42	100
Polres Mataram	16	76,19	5	23,81	21	100	-	-	17	80,95	3	14,29	1	4,76	-	-	-	-	21	100
Polres Lombok Timur	25	75,76	8	24,24	33	100	-	-	24	82,76	5	17,24	-	-	-	-	-	-	29	100
Polres Lombok Tengah	35	79,55	9	20,45	44	100	-	-	32	72,73	12	27,27	-	-	-	-	-	-	44	100
Polres Lombok Barat	16	64,00	9	36,00	25	100	-	-	18	72,00	7	28,00	-	-	-	-	-	-	25	100
Total	109	66,06	56	33,94	165	100	-	-	96	59,63	54	33,54	10	6,21	-	-	1	0,62	161	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SLTA dan S1. Hal itu menunjukkan bahwa lulusan SLTA dan S1 merupakan kelompok yang paling membutuhkan SKCK.

Tabel 4.28.

Tingkat Pendidikan di Polda NTB

Kesatuan	Tingkat Pendidikan												Total	
	SD		SLTP		SLTA		S-1		S-2		S-3			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	2	9,52	-	-	17	80,96	1	4,76	1	4,76	-	-	21	100
Polres Mataram	-	-	-	-	17	89,47	1	5,26	1	5,26	-	-	19	100
Polres Lombok Timur	-	-	2	6,90	24	82,76	3	10,34	-	-	-	-	29	100
Polres Lombok Tengah	6	14,29	4	9,52	27	64,29	5	11,90	-	-	-	-	42	100
Polres Lombok Barat	1	4,00	2	8,00	18	72,00	4	16,00	-	-	-	-	25	100
Total	7	6,09	8	6,96	86	74,78	13	-	2	1,47	-	-	115	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden masih berstatus pelajar dan mahasiswa, keperluan pembuatan SKCK sebagian besar bukan untuk keperluan sekolah atau untuk bekerja, tetapi untuk keperluan lain-lain terutama untuk mendaftar menjadi anggota Polri.

Tabel 4.29.
Pekerjaan Responden di Polda NTB

Kesatuan	Pekerjaan														Total	
	Pelajar		Mahasiswa		PNS/TNI/ Polri		Karyawan Swasta		Wirausah a		Buruh TKI		Lainnya			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	13	21,90	5	23,81	-	-	2	9,52	1	4,76	-	-	-	-	21	100
Polres Mataram	13	61,90	5	23,81	-	-	2	9,52	1	4,76	-	-	-	-	21	100
Polres Lombok Timur	18	64,29	8	28,57	-	-	1	3,57	1	3,57	-	-	-	-	28	100
Polres Lombok Tengah	19	52,78	15	41,67	-	-	1	2,78	1	2,78	-	-	-	-	36	100
Polres Lombok Barat	14	70,00	4	20,00	1	-	3	15,00	1	5,00	-	-	-	-	20	100
Total	64	60,95	32	30,48	1	0,95	7	6,67	4	3,81	-	-	-	-	105	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden berasal dari daerah yang sama dengan lokasi pembuatan SKCK. Meskipun demikian responden yang berasal dari kota yang berbeda dengan kota pembuatan SKCK jumlahnya cukup besar, sekitar 18%. Hal itu menjadi tantangan bagi Polres untuk dapat mengecek data pemohon yang berasal dari luar wilayahnya, karena pada umumnya di setiap kesatuan tidak memiliki data kriminal dari kota yang berbeda.

Tabel 4.30.
Kota tempat Penerbitan KTP dan Keperluan SKCK di Polda NTB

Kesatuan	Kota Penerbitan KTP				Total		Keperluan SKCK						Total	
	Sama dgn Lokasi Kota Permohonan		Tidak Sama dgn Lokasi Kota Permohonan				Sekolah/Kuliah		Bekerja		Lainnya			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	32	76,19	10	23,80	42	100	1	2,43	33	80,48	7	17,07	41	100
Polres Mataram	16	84,21	3	15,78	19	100	3	14,29	9	42,86	9	42,86	21	100
Polres Lombok Timur	24	85,71	4	14,28	28	100	2	6,67	6	20,00	22	73,33	30	100
Polres Lombok Tengah	30	76,92	9	23,07	39	100	6	13,95	10	23,26	27	62,79	43	100
Polres Lombok Barat	19	86,36	3	13,63	22	100	6	24,00	6	24,00	13	52,00	25	100
Total	89	82,40	19	17,59	108	100	17	14,29	31	26,05	71	59,66	119	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Keterangan Keperluan Lainnya : 1. Bekerja, Mendaftar Polri (Akpol, Secaba, Tamtama).

Sebagian besar responden berpandangan bahwa kondisi loket pelayanan SKCK di NTB sudah nyaman dan cukup nyaman. Hanya 8% responden yang berpendapat bahwa kondisi loket pelayanan SKCK kurang nyaman dan tidak nyaman.

Tabel 4.31.
Persepsi tentang Kondisi Locket Pelayanan SKCK di Polda NTB

Kesatuan	Kondisi Locket Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	-	-	1	2,38	4	9,52	26	61,90	11	26,19	42	100
Polres Mataram	-	-	3	15,00	9	45,00	8	40,00	-	0,00	20	100
Polres Lombok Timur	1	3,23	2	6,45	5	16,13	19	61,29	4	12,90	31	100
Polres Lombok Tengah	1	2,27	2	4,55	9	20,45	27	61,36	5	11,36	44	100
Polres Lombok Barat	1	4,17	1	4,17	8	33,33	13	54,17	1	4,17	24	100
Total	3	1,86	9	5,59	35	21,74	93	57,76	21	13,04	161	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK.

Sebagian besar responden juga berpendapat bahwa ruang tunggu pelayanan sudah memadai, yaitu cukup nyaman dan nyaman. Meskipun demikian hal ini agak berbeda dengan hasil observasi, yang menunjukkan

bahwa ruang tunggu pelayanan SKCK umumnya sempit dan tidak memiliki penyejuk udara yang memadai.

Tabel 4.32.
Persepsi tentang Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan SKCK di Polda NTB

Kesatuan	Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan SKCK										Total	
	Tidak Nyaman		Kurang Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	-	-	1	2,38	4	9,52	26	61,90	11	26,19	42	100
Polres Mataram	-	-	2	9,52	11	52,38	8	38,10	-	0,00	21	100
Polres Lombok Timur	1	3,33	3	10,00	5	16,67	18	60,00	3	10,00	30	100
Polres Lombok Tengah	1	2,27	1	2,27	12	27,27	26	59,09	4	9,09	44	100
Polres Lombok Barat	1	4,00	3	12,00	5	20,00	13	52,00	3	12,00	25	100
Total	3	1,85	10	6,17	37	22,84	91	56,17	21	12,96	162	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden berpandangan bahwa informasi tarif yang tersedia jelas dan sangat jelas (79%).Meskipun demikian terdapat 21% responden yang menyatakan bahwa informasi tersebut tidak jelas dan kurang jelas.

Tabel 4.33.
Persepsi tentang Kejelasan Informasi Tarif SKCK di Polda NTB

Kesatuan	Kejelasan Informasi Tarif										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	1	2,70	3	8,11	3	8,11	26	70,27	4	10,81	37	100
Polres Mataram	-	-	-	-	1	5,00	14	70,00	5	25,00	20	100
Polres Lombok Timur	-	-	2	6,67	6	20,00	12	40,00	10	33,33	30	100
Polres Lombok Tengah	3	7,89	-	-	5	13,16	26	68,42	4	10,53	38	100
Polres Lombok Barat	3	13,04	3	13,04	3	13,04	9	39,13	5	21,74	23	100
Total	7	4,73	8	5,41	18	12,16	87	58,78	28	18,92	148	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK.

Sebagian besar responden juga berpendapat bahwa informasi prosedur dan persyaratan SKCK sudah memadai (96%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.34.
Persepsi tentang Kejelasan Informasi Prosedur dan Persyaratan SKCK di Polda NTB

Kesatuan	Kejelasan Informasi Prosedur dan Persyrtan SKCK										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	-	-	-	-	2	4,76	28	66,67	12	28,57	42	100
Polres Mataram	-	-	-	-	1	4,76	16	76,19	4	19,05	21	100
Polres Lombok Timur	-	-	-	-	5	16,67	19	63,33	6	20,00	30	100
Polres Lombok Tengah	1	2,33	1	2,33	6	13,95	29	67,44	6	13,95	43	100
Polres Lombok Barat	1	4,00	1	4,00	2	8,00	16	64,00	5	20,00	25	100
Total	2	1,24	2	1,24	16	9,94	108	67,08	33	20,50	161	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK.

Sebagian besar responden (84%) berpendapat bahwa kotak saran/pengaduan sudah terlihat cukup jelas sampai sangat jelas. Meskipun demikian terdapat 17% responden yang berpandangan bahwa kotak saran tersebut tidak jelas. Hasil observasi menunjukkan bahwa lokasi penempatan dan ukuran kotak dapat mempengaruhi kejelasan keberadaan kotak tersebut. Di beberapa tempat pelayanan SKCK, penempatan kotak saran memang tidak mudah untuk dilihat.

Tabel 4.35.
Persepsi tentang Kejelasan Kotak/Sarana Pengaduan NTB

Kesatuan	Kejelasan Kotak/Sarana Pengaduan										Total	
	Tidak Jelas		Kurang Jelas		Cukup Jelas		Jelas		Sangat Jelas			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	3	7,14	3	7,14	2	4,76	25	59,52	9	21,43	42	100
Polres Mataram	1	4,76	2	9,52	2	9,52	16	76,19	-	0,00	21	100
Polres Lombok Timur	1	3,23	1	3,23	6	19,35	16	51,61	7	22,58	31	100
Polres Lombok Tengah	8	22,86	-	0,00	6	17,14	19	54,29	2	5,71	35	100
Polres Lombok Barat	4	19,05	1	4,76	4	19,05	9	42,86	3	14,29	21	100
Total	17	11,33	7	4,67	20	13,33	85	56,67	21	14,00	150	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

Sebagian besar responden berpendapat bahwa toilet pelayanan SKCK bersih dan cukup bersih. Meskipun demikian terdapat sekitar 5% responden yang mengatakan bahwa toilet di pelayanan SKCK tidak bersih dan kurang bersih.

Tabel 4.36.
Persepsi tentang Kebersihan Toilet di Polda NTB

Kesatuan	Kebersihan Toilet										Total	
	Tidak Bersih		Kurang Bersih		Cukup Bersih		Bersih		Sangat Bersih			
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Mapolda NTB	2	57,14	-	-	5	14,28	26	74,28	2	57,14	35	100
Polres Mataram	-	-	-	-	4	25,00	12	75,00	-	-	16	100
Polres Lombok Timur	1	3,33	2	6,67	8	26,67	15	50,00	4	13,33	30	100
Polres Lombok Tengah	2	7,41	-	-	8	29,63	17	62,96	-	-	27	100
Polres Lombok Barat	-	0,00	-	0,00	9	40,91	8	36,36	5	22,73	22	100
Total	3	10,74	2	2,11	25	26,32	40	42,11	9	9,47	95	100

Sumber: Penelitian lapangan Kajian tentang Efektivitas Sarana Prasarana Pelayanan Penerbitan SKCK

4. Kompetensi Petugas Pelayanan/Operator Penerbitan SKCK

Kompetensi merupakan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan. Kompetensi ini cukup penting, karena sarana yang baik tidak akan dapat mewujudkan pelayanan yang baik apabila tidak didukung oleh keberadaan petugas yang memiliki kompetensi untuk melakukan pelayanan. Terkait dengan hal itu, dalam bagian ini akan dijelaskan tentang kompetensi petugas pelayanan SKCK di tiga wilayah kajian, yaitu di Polda DIY, Polda Sumsel dan Polda NTB.

a. Polda DIY

Di Mapolda maupun di Polres-Polres di wilayah Polda DIY belum ada petugas layanan SKCK yang memiliki sertifikat pelayanan. Meskipun demikian, para petugas pelayanan sudah cukup terampil dalam memberikan

layanan. Akan tetapi, keterampilan yang dimiliki dalam memberikan layanan umumnya masih pada tataran teknis untuk memenuhi layanan. Padahal dalam memberikan layanan, selain keterampilan teknis juga dibutuhkan keramahan dalam memberikan layanan. Aspek keramahan inilah yang belum sepenuhnya dimiliki oleh para petugas pelayanan, sehingga terkesan pelayanan hanya bersifat formalitas.

Petugas juga belum memiliki keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi layanan SKCK maupun aplikasi lainnya. Hal itu karena aplikasi yang ada baru saja diterima dan baru saja *diinstall*, bahkan di beberapa Polres belum *diinstall*. Selain itu, petugas juga belum memperoleh informasi tentang cara pengoperasian aplikasi.

Sebagai pendukung dalam pelayanan SKCK, diperlukan petugas pengambilan sidik jari yang bukan hanya mahir mengambil sidik jari tetapi juga memiliki keahlian merumuskannya. Di tingkat Polres, memang sudah ada petugas yang memiliki kemampuan untuk mengambil dan merumuskan sidik jari. Namun di tingkat Polsek, walaupun sudah ada petugas yang memiliki kemampuan mengambil sidik jari, namun belum ada petugas yang memiliki kemampuan merumuskan sidik jari. Padahal, Polsek juga diberi kewenangan untuk memberikan layanan SKCK. Akibat dari kondisi yang demikian maka pemohon SKCK harus membuat sidik jari lebih dulu di Polres sekaligus mengajukan permohonan pembuatan SKCK di Polres, atau sesudah diambil sidik jarinya di Polres pemohon kemudian kembali ke Polsek untuk dibuatkan SKCK. Tentu saja hal itu merepotkan pemohon, sehingga pemohon lebih memilih untuk mengajukan permohonan pembuatan SKCK di Polres. Akibatnya, pelayanan SKCK di tingkat Polsek hanya ada di atas kertas, tapi tidak dapat diimplementasikan. Padahal tujuan pelayanan SKCK di Polsek adalah untuk mendekatkan layanan ke masyarakat.

Pelatihan pengambilan dan perumusan sidik jari memang pernah diberikan kepada petugas ident sampai di tingkat polsek. Selain untuk keperluan layanan kriminal, pelatihan ini juga dimaksudkan agar petugas di Polsek dapat mendukung pelayanan penerbitan SKCK. Akan tetapi, hasil yang diharapkan ternyata masih jauh dari kenyataan. Walaupun sudah mendapatkan pelatihan, namun para petugas di Polsek umumnya hanya

memiliki kemampuan untuk mengambil sidik jari saja, tetapi tidak mampu merumuskannya.

b. Polda Sumsel

Jumlah petugas yang melayani SKCK di Sumsel berkisar antara 2 - 5 orang, dan jumlah pemohon SKCK yang dilayani sehari rata-rata 15-20 pemohon. Petugas pelayanan SKCK tersebut memiliki keterampilan yang cukup untuk mengoperasikan komputer, dan memiliki keterampilan dalam memberikan layanan SKCK. Meskipun demikian, keterampilan yang dimiliki dalam memberikan layanan umumnya masih pada tataran teknis. Dalam pelayanan SKCK, mereka perlu dibekali tentang cara memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Pada umumnya, semua petugas /operator di Sumsel belum memiliki sertifikasi pelayanan. Ke depan sertifikasi pelayanan akan menjadi sebuah kebutuhan dalam memberikan layanan. Saat ini Mabes Polri belum menyediakan kegiatan sertifikasi pelayanan, khususnya untuk SKCK.

Polsek sebagai ujung tombak pelayanan SKCK masih belum mampu memberikan pelayanan SKCK yang memadai, sehingga pelayanan SKCK umumnya dilakukan di Polres. Hal itu karena di Polsek-Polsek belum ada petugas yang memiliki kemampuan untuk mengambil dan merumuskan sidik jari. Hal ini tentu saja berakibat pada lambannya pelayanan SKCK, karena pelayanan yang semestinya dapat dilakukan di tingkat Polsek, pada akhirnya harus dilakukan sampai ke Polres.

Peralatan untuk identifikasi sebenarnya sudah dikirim ke setiap Polsek, namun umumnya petugas belum mendapatkan pelatihan untuk menggunakannya. Petugas yang sudah dilatih pun umumnya hanya bisa mengambil sidik jari, tetapi belum bisa merumuskannya. Untuk itu pelatihan mestinya tidak cukup diberikan satu kali, tetapi harus berulang-ulang. Terkait dengan hal itu, maka komitmen pimpinan terhadap peningkatan sumberdaya manusia dalam pelayanan SKCK ini sangat diperlukan, termasuk komitmen terhadap anggaran untuk peningkatan layanan.

c. Polda NTB

Di wilayah Polda NTB, jumlah petugas yang melayani permohonan SKCK di setiap satuan rata-rata 2 orang, sementara jumlah pemohon yang dilayani per hari rata-rata 15-20 orang. Pada saat-saat tertentu jumlah pemohon tersebut dapat meningkat sampai 200 orang, terutama pada saat pembukaan lowongan kerja untuk PNS.

Petugas yang bekerja di pelayanan SKCK rata-rata sudah memiliki keterampilan yang cukup untuk mengoperasikan komputer, dan memahami peraturan perundangan yang terkait dengan pelayanan SKCK termasuk persyaratan dan prosedur pelayanan SKCK. Tidak semua petugas/operator di pelayanan SKCK pernah mengikuti pelatihan SKCK, Di Polres Mataram dan Polres Lombok Timur misalnya, belum pernah ada petugas yang mengikuti pelatihan SKCK. Para petugas umumnya sudah memiliki kemampuan teknis dalam melayani penerbitan SKCK, namun belum memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam memberikan layanan. Petugas/operator juga belum memiliki sertifikat pelayanan, dan kegiatan sertifikasi pelayanan juga masih belum disosialisasikan oleh Mabes Polri. Untuk menuju layanan prima, sertifikat pelayanan itu perlu dimiliki oleh petugas agar dapat memberikan layanan yang prima.

5. Efektifitas Sarana Prasarana

1. Efektivitas Sarana

Efektivitas sarana dimaksudkan untuk menjelaskan apakah sarana yang ada untuk pelayanan SKCK sudah mendukung terwujudnya pelayanan prima. Suatu sarana disebut efektif apabila sudah mendukung terwujudnya layanan prima, dan dianggap tidak atau kurang efektif jika belum mendukung terwujudnya pelayanan prima. Dalam bagian ini akan dijelaskan efektivitas dari sarana pelayanan SKCK yang tersedia di Polda DIY, Polda Sumsel dan Polda NTB.

a. Polda DIY

Semua sarana yang ada di Mapolda dan Polres di wilayah Polda DIY dalam keadaan baik dan bisa digunakan. Walaupun ada sarana yang tidak khusus digunakan untuk keperluan pelayanan SKCK, yaitu mesin photo copy, namun hal itu tidak sampai menghambat pelayanan SKCK. Meskipun demikian, oleh karena penempatan mesin photo copy umumnya di ruang terpisah yang kadang agak jauh dari ruang pelayanan, maka perlu dibuatkan tanda yang menunjukkan tempat untuk melakukan photo copy.

Sarana lain yang sebetulnya sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan adalah telpon dan *fax*. Melalui telpon, pemohon bisa bertanya tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan SKCK. Meskipun demikian, di semua satuan sarana ini tidak tersedia di ruang pelayanan. Sarana telpon yang ada hanya pesawat telpon untuk berbagai keperluan di Polres, dan penempatannya juga tidak berdekatan dengan ruang pelayanan. Kondisi yang demikian tentunya berakibat pada tidak optimalnya pelayanan SKCK.

Sarana komputer memang tersedia di setiap satuan, baik di Mapolda maupun di Polres-Polres. Bahkan jumlahnya kebanyakan lebih dari satu. Meskipun demikian, sarana komputer di setiap satuan kapasitasnya kurang memadai. Komputer yang ada prosesornya sudah tidak *up to date*. Kapasitas RAM juga kecil, sehingga tidak bisa digunakan untuk memanggil data secara cepat. Memori untuk penyimpanan juga kecil, sehingga untuk keperluan *data base* menjadi tidak optimal.

Jaringan internet untuk layanan data juga kurang mendukung. Walaupun umumnya menggunakan jaringan internet *indihome*, namun penempatan *wireless* berada di ruang intel yang ruangnya terpisah cukup jauh dengan ruang pelayanan, sehingga kurang optimal.

Jaringan internet yang cukup bagus hanya di Mapolda dan Polresta. Meskipun demikian, oleh karena kapasitas komputernya masih kurang memadai, maka akses data juga tidak bisa berjalan cepat. Selain itu, jaringan yang ada juga kurang mendukung akses data catatan

kepolisian. Data catatan kepolisian yang bisa diakses hanya data yang ada di Polres tersebut, sedangkan data di Polres lain tidak bisa diakses.

Tidak bisa diaksesnya data dari Polres lain selain disebabkan oleh kondisi jaringan internet yang ada di Polres-Polres, juga karena *database* yang memuat catatan kepolisian di seluruh wilayah Indonesia tidak lengkap. Padahal, sebetulnya sudah ada data tentang catatan kepolisian semua Polres di seluruh wilayah Indonesia yang bisa diakses oleh setiap Polres, karena sudah ada jaringan informasi terpadu yang *databasenya* berada di Pusiknas (Pusat Informasi Kriminal Nasional) yang statusnya berada di bawah Bareskrim. Melalui sarana tersebut, data tentang informasi kriminal dari seluruh wilayah Indonesia dapat diakses oleh satuan Polri di seluruh wilayah Indonesia, terutama di Polda maupun di Polres. Untuk Polsek, jaringan ini belum tersambung.

Hasil pengamatan dan wawancara dengan petugas di Pusiknas Bareskrim Polri diketahui bahwa informasi yang ada di dalam sistem jaringan tersebut bukan hanya informasi tentang orang yang sudah menjadi tersangka, menjadi terdakwa atau pun berstatus sebagai narapidana bahkan mantan narapidana, tetapi juga informasi tentang orang yang baru dilaporkan ke polisi. Jadi informasi yang terdapat dalam catatan kepolisian tersebut sangat lengkap.

Satu permasalahan penyebab tidak diaksesnya data yang ada di Pusiknas adalah karena data tidak *di update* secara rutin. Akibatnya banyak data pemohon SKCK yang belum masuk dalam *database* Pusiknas. Wawancara dengan pimpinan Pusiknas menjelaskan *updating* data mestinya dilakukan oleh petugas di fungsi Reskrim yang terdapat di Polres-Polres. Data yang dimasukkan juga bukan hanya data yang terkait dengan pelanggaran hukum yang ditangani oleh Reskrim, melainkan juga pelanggaran yang ditangani oleh fungsi-fungsi penegak hukum yang lain, seperti Lalu Lintas dan Narkoba. Permasalahannya adalah, oleh karena fungsi Reskrim tidak merupakan bawahan dari Pusiknas, maka Pusiknas tidak bisa memaksa ke Polres-Polres untuk *mengupdate* data setiap harinya.

Akibat data yang tidak *terupdate* itulah maka apabila terdapat pemohon yang pernah tinggal di wilayah Polres lain, maka Polres yang bersangkutan tidak memiliki data catatan kepolisian dari pemohon tersebut, sehingga pemohon dianggap bersih, tidak memiliki catatan kriminal. Padahal tidak tertutup kemungkinan pemohon tersebut pernah memiliki masalah kriminal, atau bahkan pernah menjadi narapidana di tempat lain.

Keadaan tersebut menjadi semakin rumit, karena pelayanan SKCK bukan hanya dilaksanakan oleh Polres, tetapi juga oleh Polsek. Jika di Polres saja data terpadu dari wilayah lain belum ada, maka keadaan yang sama juga terjadi di Polsek-Polsek. Akibatnya jika ada pemohon yang beberapa tahun sebelumnya tinggal di wilayah Polsek lain, maka Polsek yang bersangkutan tidak memiliki catatan data kepolisian dari pemohon tersebut, sehingga pemohon dianggap bersih, tidak memiliki catatan kriminal. Kondisi demikian akan dapat dimanfaatkan oleh para pelaku kriminal, atau orang yang sudah pernah berurusan dengan kepolisian untuk menghilangkan jejak.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka saat ini Intelkam membuat *database* sendiri yang dihubungkan secara *online* dengan Polda dan Polres-Polres se Indonesia, dan *updating* datanya dilakukan oleh fungsi intel di Polres-Polres, yang disebut *intercity program* (www.intercity.co.id). Meskipun demikian, program yang dimulai tahun 2016 tersebut saat ini baru berjalan dan belum bisa dilihat hasilnya. Selain itu, data catatan kepolisian yang dibuat oleh Intelkam tersebut tidak selengkap data yang ada di Pusiknas, karena hanya memuat status orang yang sudah menjadi tersangka.

Program yang dibuat oleh Intelkam tersebut cukup bagus, sebagai jalan keluar untuk mengatasi permasalahan koneksi data catatan kepolisian antar Polres. Meskipun demikian, oleh karena di Pusiknas sudah ada sistem yang sama, maka mestinya tidak perlu dibuat sistem yang baru, tetapi cukup dilakukan dengan memperkuat sistem yang ada di Pusiknas. Oleh karena permasalahannya adalah pada *updating* data di Polres-Polres, maka sebetulnya hal itu bisa dicarikan jalan keluarnya

dengan cara mewajibkan setiap Polres untuk selalu *mengupdate* data tentang catatan kepolisian, antara lain dalam bentuk Surat Edaran dari Kapolri atau dalam bentuk lainnya.

Sebagaimana sudah dikemukakan, selain masalah *updating* data, permasalahan lain yang ada di Polres-Polres di wilayah DIY adalah jaringan internet yang tidak bagus. Oleh karena itu jika tidak dibenahi, maka program *intercity* yang dibuat oleh Intelkam tersebut juga dikhawatirkan tidak akan dapat berjalan dengan mulus di wilayah ini, sehingga koneksi data antar Polres tidak bisa berjalan lancar. Jika itu terjadi maka permasalahan yang sama juga akan muncul, yaitu rekam jejak catatan kepolisian seorang pemohon dari wilayah Polres yang lain juga akan sulit dideteksi oleh Polres-Polres di wilayah Polda DIY.

Layanan dengan menggunakan sistem manual juga kurang efektif dalam mendukung pelayanan. Oleh karena itu untuk mempercepat layanan, pihak Intelkam sudah membagikan aplikasi baru untuk layanan SKCK dan aplikasi catatan kriminal. Pada saat observasi di Polres-Polres aplikasi itu memang sudah diberikan, walaupun belum dipasang. Meskipun demikian, jika aplikasi baru ini sudah dioperasikan, bukan berarti bahwa pelayanan SKCK bisa menjadi efektif. Diperkirakan dengan pemasangan aplikasi baru maka kecepatan komputer akan lebih lambat, karena bebannya menjadi lebih berat. Hal itu karena tidak didukung dengan peralatan komputer yang memiliki kapasitas yang memadai. Oleh karena itu agar layanan bisa optimal, maka komputer yang ada perlu diganti dengan komputer yang memiliki kapasitas yang lebih memadai, dalam arti selain memiliki kapasitas penyimpanan yang besar, juga didukung dengan prosesor yang tinggi seperti core i7 atau paling tidak core i5.

Selain masalah tersebut aplikasi baru juga tidak akan efektif apabila tidak didukung oleh petugas yang menguasai sistem aplikasi tersebut. Oleh karena itu perlu diberikan pelatihan-pelatihan terhadap petugas, agar petugas memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi yang tersedia, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul berkaitan dengan penerapan aplikasi tersebut.

b. Polda Sumsel

Secara umum sarana pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda Sumatra Selatan masih kurang efektif. Hal ini disebabkan di semua tempat pelayanan SKCK tidak tersedia aplikasi catatan kriminal, yang merupakan aplikasi yang utama dalam memberikan layanan penerbitan SKCK. Meskipun SKCK dapat diterbitkan di semua tempat pelayanan, namun belum dilakukan pengecekan terhadap catatan kepolisian seorang pemohon SKCK. Hampir di semua Polres, pemeriksaan catatan kriminal dilakukan secara manual dari dokumen kertas, dan hanya didasarkan pada surat rekomendasi dari Polsek dan/atau data dari Satuan Reskrim. Hanya ada dua tempat pelayanan SKCK yang memanfaatkan *database*, yaitu Mapolda Sumsel dan Polresta Palembang. Mapolda Sumsel melakukan pengecekan catatan kriminal dengan memanfaatkan *database* yang ada di *Intercity.co.id*. Polresta Palembang mengecek data kriminal dengan memanfaatkan “Sistem Identifikasi Polresta Palembang” yang memiliki data kriminal kurang lebih 500 orang. Minimnya *database* catatan kriminal di Polres-Polres di wilayah Polda Sumsel mengakibatkan catatan kriminal yang ada pada SKCK tidak sepenuhnya lengkap, valid dan terkini.

Saat ini, pengembangan *database* lokal sangat bergantung pada kualitas petugas dalam mengelola data yang ada di komputer masing-masing. Hampir semua petugas pelayanan SKCK sudah memiliki kemampuan mengoperasikan komputer, namun kemampuan untuk mengelola data yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan SKCK masih kurang, sehingga kompetensi petugas untuk mengoperasikan komputer masih perlu ditingkatkan lagi. Data pemohon yang sudah dimasukan (di-entri) untuk penerbitan SKCK di Polres OKU Timur misalnya, tidak disimpan. Padahal, data tersebut bisa disimpan dan dimanfaatkan kembali untuk perpanjangan SKCK tersebut.

Jumlah komputer di beberapa lokasi pelayanan SKCK juga masih kurang, karena rata-rata hanya ada satu unit untuk setiap tempat pelayanan. Untuk mempercepat mengejar layanan, paling tidak

diperlukan satu komputer untuk mencetak SKCK, dan satu unit komputer untuk mengecek catatan kriminal dan kegiatan administratif lainnya.

c. Polda NTB

Secara umum sarana pelayanan penerbitan SKCK di wilayah Polda, NTB masih kurang efektif. Umumnya pelayanan SKCK di wilayah Polda NTB masih belum memanfaatkan aplikasi catatan kriminal, yang merupakan aplikasi utama yang sangat penting dalam penerbitan SKCK. Walaupun layanan penerbitan SKCK dapat diterbitkan di semua satuan, namun belum dilakukan pengecekan yang terpadu terhadap catatan kriminal seorang pemohon SKCK. Pengecekan catatan kepolisian seorang pemohon yang dilakukan secara baik hanya dilakukan di Mapolda NTB dan Polres Lombok Tengah, yaitu dengan memanfaatkan *database* kejahatan yang ada di *Intercity.co.id*, Penerbitan SKCK umumnya hanya didasarkan pada surat pengantar dari Polsek, dan data dari Satuan Reskrim.

Minimnya *database* catatan kriminal di Polres-Polres di wilayah Polda NTB mengakibatkan catatan kriminal yang ada pada SKCK tidak sepenuhnya lengkap, tidak valid dan tidak terkini. Usaha untuk membangun *database* lokal yang berasal dari data transaksi harian serta data dari fungsi-fungsi lain sudah ada, namun kompetensi petugas dalam mengoperasikan komputer masih terbatas. Para petugas umumnya masih belum memiliki kemampuan untuk mengelola data yang sudah ada di komputer.

Jumlah komputer di setiap lokasi pelayanan juga masih kurang. Saat ini umumnya pelayanan SKCK hanya dilayani dengan satu unit komputer. Untuk mempercepat layanan, paling tidak di setiap tempat pelayanan disediakan dua unit komputer. Satu komputer digunakan untuk mencetak SKCK, dan satu unit komputer untuk mengecek catatan kriminal dan kegiatan administratif lainnya.

2. Efektivitas Prasarana

Efektivitas prasarana dimaksudkan untuk menjelaskan apakah prasarana yang tersedia sudah mendukung terwujudnya pelayanan prima. Suatu prasarana disebut efektif jika sudah memenuhi harapan pemohon SKCK. Sebaliknya suatu prasarana disebut tidak atau kurang efektif jika belum memenuhi harapan pemohon SKCK. Bagian ini akan menjelaskan tentang efektivitas prasarana di tiga Polda, yaitu Polda DIY, Polda Sumsel dan Polda NTB.

a. Polda DIY

Walaupun umumnya prasarana yang ada di Mapolda dan Polres-Polres cukup lengkap, dan hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap prasarana pelayanan SKCK yang tersedia, namun dari hasil observasi diketahui adanya beberapa prasarana yang kurang efektif dalam mendukung pelayanan.

Ruang untuk petugas pelayanan SKCK di satuan-satuan memang cukup memadai untuk melayani pemohon SKCK. Namun di Kulon Progo, ruang untuk petugas pelayanan kurang memenuhi syarat untuk melayani pemohon SKCK, karena selain ruangnya sempit, di ruang yang sama juga digunakan sebagai ruang untuk melayani perijinan.

Loket layanan yang tidak tersedia secara khusus di Polres Kulon Progo, tentunya mengakibatkan layanan tidak bisa dilakukan dengan efektif, karena untuk mendapatkan layanan seorang pemohon harus masuk ke dalam ruangan petugas, padahal ukuran ruangan tersebut tergolong sempit. Hal itu berbeda dengan di Mapolda, walaupun yang disebut loket adalah sebuah meja yang di depannya terdapat tempat duduk untuk pemohon dan sama sekali tidak ada sekat ruang yang membatasi, namun cukup efektif karena seorang pemohon dapat dilayani dengan nyaman.

Ruang tunggu untuk pemohon SKCK umumnya tergolong nyaman, terutama di Mapolda, Polresta dan Polres Sleman. Kenyamanan tersebut selain karena menggunakan penyejuk udara berupa AC, di

ruang tunggu juga dilengkapi tempat duduk berupa kursi panjang *stainless*. Di Polresta, walaupun kursinya masih terbuat dari kayu, namun tidak mengurangi kenyamanannya. Walaupun di Polres Bantul dan Polres Gunung Kidul tempat duduknya dari kayu, dan penyejuk udara berupa kipas angin, namun cukup nyaman bagi pemohon untuk menunggu di ruangan, walaupun tidak nyaman di tiga tempat yang lain. Apa lagi sambil menunggu pemohon juga dapat menyaksikan acara TV yang terpasang di ruang tunggu.

Hal itu sangat berbeda dengan ruang tunggu di Polres Kulon Progo. Oleh karena ruang tunggu tidak tersedia secara khusus, tetapi menggunakan lorong kantor yang dilewati staf Polres dan tamu Polres lainnya, apa lagi di ruang tunggu juga tidak tersedia kipas angin untuk penyejuk udara, apalagi AC, maka ruang tunggu di Polres tersebut sangat tidak nyaman untuk menunggu pelayanan SKCK, walaupun di ruang tunggu tersedia TV yang bisa disaksikan oleh pengunjung.

Walaupun di setiap Polres dan Mapolda tersedia tempat duduk di ruang tunggu, namun karena jumlah bangku yang tersedia sedikit, maka pada musim pendaftaran PNS, banyak pemohon SKCK yang tidak dapat menunggu sambil duduk. Meskipun demikian untuk hari-hari biasa, prasarana tempat duduk yang tersedia sudah mencukupi. Informasi tentang tarif dan informasi tentang mekanisme pelayanan SKCK, walaupun keduanya ada di setiap satuan, namun umumnya kurang efektif dalam mendukung pelayanan. Di Mapolda, hurufnya kecil-kecil, sehingga kurang terbaca dengan jelas. Begitu pula di Gunung Kidul. Di Kulon Progo, walaupun hurufnya cukup besar, namun penempatannya tidak mudah terlihat oleh pemohon sehingga kurang efektif.

Lokasi ruang pengambilan sidik jari juga kurang efektif untuk pelayanan SKCK. Hal itu karena tempat pengambilan sidik jari di satuan-satuan itu terpisah dari tempat pelayanan SKCK, kecuali di Mapolda. Memang pengambilan sidik jari itu dilakukan oleh petugas dari Identifikasi yang merupakan bagian dari Reskrim, sehingga ruangnya didekatkan ke fungsi Reskrim. Meskipun demikian, menurut pengakuan

petugas Identifikasi yang melayani pengambilan sidik jari, layanan pengambilan sidik jari sebagian besar justru bukan untuk kepentingan Reskrim, tetapi lebih banyak untuk melayani kepentingan pemohon SKCK. Oleh karena itu lokasi layanan sidik jari sebaiknya lebih didekatkan ke lokasi layanan SKCK dari pada ke fungsi reskrim, sehingga layanan bisa lebih efektif.

Tempat parkir, tempat ibadah, maupun toilet tidak disediakan secara khusus untuk pemohon SKCK, karena keterbatasan lahan yang ditempati Polres. Lebih-lebih di Polresta, yang lahan dan bangunannya milik keraton Yogyakarta dan seluruh bangunan Polres dijadikan cagar budaya, sehingga sulit untuk merubah atau menambah bangunan. Meskipun demikian, walaupun keberadaan tempat parkir, tempat ibadah dan toilet itu tidak berdekatan dengan tempat pelayanan SKCK, namun akan mudah dijangkau oleh pengunjung apabila terdapat petunjuk arah yang menunjukkan lokasi ke tiga tempat tersebut.

b. Polda Sumsel

Prasarana untuk pelayanan SKCK di setiap satuan di wilayah Polda Sumsel sudah lengkap, dan sudah mendukung pelayanan SKCK sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Efektivitas prasarana pelayanan SKCK ini selaras dengan hasil survei ke pemohon di lapangan yang menunjukkan bahwa menurut persepsi pemohon prasarana pelayanan cenderung bernilai positif. Meskipun demikian, beberapa prasarana masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Ruang tunggu yang relatif kecil, sehingga pada waktu-waktu tertentu yang jumlah pemohon SKCK melonjak tajam, luas ruang tunggu tidak mampu menampung jumlah pemohon. Akibatnya, banyak pemohon yang menempati lorong-lorong di pintu masuk loket pelayanan penerbitan SKCK.

Beberapa tempat, lokasi pelayanan penerbitan SKCK tidak mudah dijangkau. Di Polres OKI misalnya, tempat pelayanan SKCK berada di balik gedung lain, dan jalan untuk menuju loket tersebut cukup sempit.

Begitu juga di Mapolda, tempat pelayanan penerbitan SKCK terletak di lantai 2.

Tempat loket pelayanan SKCK dan loket pelayanan sidik jari yang tidak berdekatan juga mengurangi kecepatan layanan. Begitu pula ketersediaan toilet tidak didukung oleh ketersediaan air dan kebersihan yang memadai, juga mengganggu kenyamanan pengunjung yang akan memanfaatkannya.

Prasarana pendukung lainnya, seperti tempat parkir dan tempat ibadah yang merupakan fasilitas bersama sebetulnya tidak menjadi masalah untuk pelayanan. Meskipun demikian perlu didukung petunjuk arah yang menunjukkan lokasi prasarana tersebut.

Di beberapa satuan, pelayanan SKCK ditutup untuk istirahat pada jam makan siang dan hal itu tentunya mengakibatkan ketidaknyamanan pengunjung yang sudah antri menunggu. Padahal, untuk keperluan tersebut petugas dapat melaksanakan secara bergiliran sehingga pelayanan SKCK tidak perlu tutup. Selain itu, ketersediaan listrik juga perlu mendapat perhatian karena listrik sering mati, dan tidak didukung oleh genset.

c. Polda NTB

Prasarana untuk pelayanan SKCK di wilayah Polda NTB cukup lengkap, dan sudah mendukung pelayanan SKCK. Ketersediaan loket, ruang tunggu, informasi tarif, informasi prosedur dan persyaratan SKCK, dan kotak saran terlihat jelas. Efektivitas prasarana ini selaras dengan hasil survei ke pemohon SKCK. Hampir seluruh responden menilai bahwa loket dan ruang tunggu sudah nyaman, dan informasi yang terkait dengan SKCK serta kotak saran terlihat dengan jelas.

Meskipun demikian, beberapa prasarana masih perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki atau ditingkatkan, ruang tunggu yang relatif kecil, sehingga pada waktu-waktu tertentu yang jumlah pemohon SKCK melonjak tajam, luas ruang tunggu tidak mampu menampung jumlah

pemohon. Akibatnya, banyak pemohon yang menempati lorong-lorong di pintu masuk loket pelayanan penerbitan SKCK.

Kondisi ruang tunggu umumnya tidak nyaman. Walaupun persepsi responden mengatakan bahwa loket dan ruang tunggu sudah cukup nyaman, namun kebutuhan dasar sebuah pelayanan masih kurang. Hal ini disebabkan oleh minimnya pendingin ruangan, tidak adanya bahan bacaan, dan tidak adanya air minum dan TV.

Lokasi pelayanan SKCK yang terpisah jauh dari lokasi pengambilan sidik jari selain mengganggu kenyamanan pemohon SKCK juga memperlambat layanan. Prasarana pendukung lainnya, seperti tempat parkir dan tempat ibadah yang merupakan fasilitas bersama sebetulnya tidak menjadi masalah untuk pelayanan. Meskipun demikian perlu didukung petunjuk arah yang menunjukkan lokasi prasarana tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Beberapa simpulan dari hasil kajian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengacu pada Keputusan Kepala Baintelkam Polri Nomor : Kep/03/I/2013 tentang Standard Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan, sarana yang ada di Mapolda dan Polres jajaran umumnya kurang lengkap. Beberapa sarana yang perlu diperhatikan yaitu:
 - 1) Pesawat telpon dan fax tidak tersedia di semua pelayanan SKCK. Padahal peralatan tersebut selain diperlukan untuk melakukan koordinasi dengan fungsi lain terkait dengan pengecekan data kriminal, juga untuk mempermudah komunikasi bagi masyarakat yang akan menanyakan tentang persyaratan permohonan SKCK dan lainnya. Mesin foto copy umumnya juga tidak tersedia di ruangan pelayanan.

- 2) Walaupun di Mapolda dan Polres-Polres jajaran sudah tersedia komputer untuk pelayanan SKCK, namun kapasitasnya belum memadai untuk membuat *database*, *mengexplore* data dan mengoperasikan aplikasi-aplikasi untuk pelayanan penerbitan SKCK. Selain tidak didukung prosesor yang tinggi dan kapasitas *hardisk* yang cukup, juga tidak didukung oleh jaringan internet yang baik.
- 3) Prasarana di Polda maupun Polres pada umumnya sudah lengkap, namun di beberapa lokasi masih perlu mendapatkan perhatian.
 - a) Ruang tunggu untuk pemohon SKCK pada umumnya kurang memadai baik luasnya maupun kenyamanannya
 - b) Petunjuk tentang tarif, persyaratan dan prosedur pelayanan sudah tersedia di setiap satuan, namun penempatannya kurang tepat dan hurufnya banyak yang kecil sehingga tidak bisa terlihat secara jelas oleh pemohon SKCK
 - c) Hampir semua lokasi pelayanan mudah diakses, namun di beberapa Polres, letak pelayanan SKCK agak berjauhan dengan pelayanan sidik jari.
 - d) Fasilitas pendukung seperti toilet, tempat ibadah dan tempat parkir tersedia untuk umum, dan pada umumnya tidak berdekatan dengan tempat pelayanan SKCK, serta tidak ada petunjuk arah ke tempat-tempat tersebut.
- b. Persepsi masyarakat pemohon penerbitan SKCK

Masyarakat pemohon SKCK sebagian besar memiliki persepsi yang positif terhadap keberadaan berbagai prasarana antara lain keberadaan dan kondisi ruang tunggu, keberadaan dan kejelasan informasi tarif, keberadaan dan kejelasan prosedur dan persyaratan penerbitan SKCK, keberadaan dan kejelasan letak kotak/ sarana pengaduan serta keberadaan prasarana lain seperti toilet, tempat parkir serta tempat ibadah. Meskipun demikian dari observasi yang dilakukan, banyak prasarana yang belum memenuhi standard kelayakan.
- c. Kompetensi Petugas/Operator

Petugas pelayanan umumnya tidak memiliki sertifikat pelayanan. Meskipun demikian mereka memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk pelayanan. Akan tetapi, mereka umumnya belum memiliki kemampuan yang memadai untuk mengoperasikan aplikasi-aplikasi baru seperti aplikasi penerbitan SKCK, aplikasi catatan kriminal dan aplikasi registrasi online. Di tingkat Polsek hampir tidak ditemukan petugas yang memiliki kemampuan merumuskan sidik jari yang menjadi syarat dalam penerbitan SKCK. Selain itu petugas umumnya masih kurang ramah dalam melayani pemohon SKCK.

d. Efektivitas Sarana dan Prasarana

- 1) Beberapa sarana tergolong kurang efektif untuk mendukung pelayanan.
 - a) Kapasitas komputer yang ada di Mapolda dan Polres jajaran kurang memadai, sehingga lambat jika dioperasikan untuk *eksplor* data catatan kriminal. Hal itu tentunya kurang efektif dalam mendukung pelayanan.
 - b) Keberadaan *wifi* yang tidak berada di ruang pelayanan mengakibatkan koneksi internet lambat, sehingga kurang mendukung akses data catatan kepolisian. Apa lagi data catatan kepolisian secara terpadu yang ada di Pusiknas juga jarang *diupdate* sehingga datanya tidak data yang terkini. Akibatnya pelayanan SKCK kurang efektif, karena data catatan criminal yang menjadi dasar penerbitan SKCK kurang valid.
 - c) Sarana telepon/fax tidak tersedia di ruang pelayanan, mengakibatkan pemohon tidak bisa menanyakan informasi pelayanan kepada petugas melalui telepon, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Petugas juga tidak bisa mengecek catatan kriminal pemohon yang sebelumnya berdomisili di daerah lain.
- 2) Secara umum prasarana yang ada sudah mendukung pelayanan. Meskipun demikian terdapat beberapa prasarana yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan:
 - a) Ruang tunggu yang relatif kecil dengan jumlah tempat duduk yang terbatas, terutama pada musim-musim tertentu yang jumlah

pemohon SKCK melonjak tajam, berakibat pada ketidak nyamanan pemohon. Ruang tunggu di beberapa Polres yang tidak dilengkapi penyejuk udara (AC atau kipas angin) juga kurang efektif mendukung kenyamanan pemohon SKCK.

- b) Ruang pengambilan sidik jari yang tidak berdekatan dengan tempat pelayanan SKCK kurang efektif dalam mendukung pelayanan.
- c) Informasi tentang tarif, persyaratan dan prosedur pelayanan SKCK penempatannya banyak yang kurang tepat, dan huruf-hurufnya juga kurang besar sehingga tidak mudah dilihat.
- d) Tempat parkir, tempat ibadah dan toilet yang jauh dari tempat pelayanan SKCK juga kurang efektif dalam mendukung pelayanan

2. Saran

Untuk meningkatkan efektivitas sarana prasarana pelayanan SKCK, berikut disajikan beberapa saran yang merupakan hasil dari kajian ini:

- a. Beberapa sarana untuk pelayanan SKCK perlu mendapatkan perhatian, yaitu:
 - 1) Komputer untuk pelayanan SKCK di setiap satuan kewilayahan supaya ditingkatkan kapasitasnya, sehingga pelayanan bisa lebih dipercepat. Untuk mempercepat akses data di ruang pelayanan seharusnya tersedia jaringan internet (*wifi*).
 - 2) Di ruang pelayanan SKCK perlu disediakan telpon dan fax untuk komunikasi petugas, baik dengan pemohon yang akan minta informasi terkait layanan SKCK maupun untuk mencari informasi tentang catatan kepolisian seorang pemohon SKCK yang sebelumnya berdomisili di daerah lain.
 - 3) Mesin photo copy sebaiknya tersedia di ruangan pelayanan SKCK. Kalau tidak memungkinkan, perlu dibuatkan tanda yang menunjukkan tempat mesin foto copy.
 - 4) Agar layanan SKCK didasarkan pada data catatan kepolisian secara terpadu yang terhubung dengan intelkam (*intercity.go.id*) ataupun yang terhubung Pusiknas dengan terintegrasi Div TI Oleh karena data di

Pusiknas tidak yang terkini, maka perlu dibuat surat edaran atau dalam bentuk lainnya oleh Kapolri yang mewajibkan setiap Polres untuk selalu *mengupdate* data tentang catatan kepolisian yang ada di Pusiknas. Selain itu setiap kesatuan juga harus memiliki database catatan criminal masyarakat.

- b. Beberapa prasarana perlu mendapatkan perhatian, yaitu:
 - 1) Kenyamanan ruang tunggu SKCK perlu ditingkatkan dengan menambah pendingin ruangan, menyediakan bahan bacaan, atau air minum. Selain itu juga perlu disediakan tempat duduk cadangan untukantisipasi jika sedang banyak pemohon.
 - 2) Pengambilan sidik jari koordinasi dengan TI dan Inafis dengan mengupdate sidik jari yang ada di e-KTP, sehingga akses sidik jari dapat diketahui di satuan jajaran (Polres/Ta).
 - 3) Fasilitas pendukung seperti toilet, tempat ibadah dan tempat parkir tidak harus tersedia tersendiri untuk pemohon SKCK, namun perlu dilengkapi dengan petunjuk arah, agar lebih mudah diketahui oleh pengunjung.
 - 4) Informasi tentang tarif, persyaratan dan prosedur pelayanan penempatannya supaya lebih mudah dilihat pemohon SKCK, dan huruf-hurufnya supaya lebih diperbesar.
- c. Untuk tetap menjaga dan meningkatkan persepsi masyarakat agar lebih baik lagi, selain dukungan sarana dan prasarana yang ada, kemampuan non teknis petugas, seperti sikap ramah, senyum dan cara komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan juga menjadi hal yang tidak kalah penting. Untuk itu supaya hal-hal tersebut menjadi perhatian dalam melayani masyarakat.
- d. Perlu pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, seperti kemampuan mengoperasikan aplikasi-aplikasi untuk pelayanan penerbitan SKCK, dan pelatihan kemampuan pengambilan dan perumusan sidik jari bagi petugas yang ada di Polsek-Polsek dengan bersertifikasi.

PENUTUP

Demikian Laporan akhir hasil kajian tentang "*Efektivitas Sarana Prasarana Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*" yang dilaksanakan di Jajaran Polda D.I. Yogyakarta, Polda Sumatera Selatan dan Polda Nusa Tenggara Barat. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya terkait dengan sarana prasarana layanan pembuatan SKCK.

Jakarta, November 2016
a.n. KABID RIKWASTU PUSLITBANG POLRI
SELAKU WAKIL KETUA PELAKSANA

KASIHANA ABDUL SHOLEH, SH.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 64080822

