

M. Sutriyani. NPM.16110002  
 Pelayanan Administrasi Surat  
 Keterangan Catatan Kepolisian  
 (SKCK) Pada Kantor Polsek  
 Mantangai. Pembimbing I Dr.  
 Murdiansyah Herman., Sos., M.AP  
 dan Pembimbing II M. Agus  
 Humaidi., S.I.Kom., M.I.Kom.  
 Pelayanan administrasi Surat  
 Keterangan Catatan Kepolisian  
 (SKCK) pada Kantor Polsek  
 Mantangai pada khusus dan  
 Kepolisian Daerah diseluruh  
 Indonesia pada umumnya, menjadi  
 sangat penting baik bagi masyarakat  
 maupun suatu organisasi atau  
 lembaga yang menginginkannya,  
 sehingga dituntut kualitas pelayanan  
 yang maksimal dari anggota yang  
 memberikan penanganan  
 administrasi SKCK tersebut, Polisi  
 Republik Indonesia mempunyai  
 tugas pokok, yaitu : sebagai abdi  
 negara dan sebagai abdi masyarakat,  
 sebagai abdi negara polisi bertugas  
 bersama TNI, dan Masyarakat  
 menjaga keutuhan Negara Republik  
 Indonesia, dan sebagai abdi  
 masyarakat polisi bertugas sebagai  
 pemberi pelayanan kepada seluruh  
 masyarakat Indonesia. unsur  
 pelaksana yang bertugas  
 menyelenggarakan tugas kepolisian  
 mencakup pelayanan, keadilan,  
 penjagaan, pengaturan, pengawalan  
 dan pendidikan, registrasi dan  
 identifikasi kepada masyarakat, guna  
 memelihara keamanan, ketertiban  
 dan keadilan masyarakat. Pelayanan  
 kepada masyarakat di bidang SKCK

dilaksanakan juga untuk memberikan  
 informasi catatan hukum kepada  
 suatu instansi atau lembaga yang  
 memerlukannya, karena dalam  
 masyarakat yang modern SKCK  
 faktor utama dalam mendukung  
 produktivitasnya masyarakat  
 tersebut, dengan melihat rekam jejak  
 mereka terhadap catatan dari  
 kepolisian yang masuk ke wilayah  
 tersebut. Dan dalam banyak masalah  
 atau gangguan yang dapat  
 menghambat dan mematikan proses  
 produktivitas masyarakat adalah,  
 seperti : kriminalitas pemalsuan,  
 Curanmor, KDRT, pencurian  
 kendaraan bermotor, dan lainnya,  
 sehingga diperlukan suatu wadah  
 untuk mengetahui keamanan dari  
 aktivitas catatan seseorang dalam  
 menjalankan tugasnya sehari-  
 harinya, salah satunya yang dianggap  
 valid untuk mengetahui catatan  
 tersebut adalah di Kantor Kepolisian  
 Daerah di seluruh Indonesia,  
 termasuk Polres Mantangai

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan administrasi  
 Surat Keterangan Catatan  
 Kepolisian (SKCK) pada Kantor  
 Polsek Mantangai pada khusus  
 dan Kepolisian Daerah diseluruh  
 Indonesia pada umumnya,  
 menjadi sangat penting baik bagi  
 masyarakat maupun suatu  
 organisasi atau lembaga yang  
 menginginkannya, sehingga

dituntut kualitas pelayanan yang maksimal dari anggota yang memberikan penanganan administrasi SKCK tersebut.

Sebagaimana bentuk pelayanan publik lainnya, pelayanan SKCK yang merupakan bentuk pelayanan administrasi publik dibidang identifikasi catatan kepolisian terhadap masyarakat, dengan melihat catatan tindakan kriminalitas yang pernah mereka lakukan di tengah masyarakat, tapi dalam memberikan pelayanan tersebut kerap terdapat ketidakpuasan dari masyarakat yang diberikan dari pihak kepolisian, terutama yang bertugas di bagian administrasi SKCK, seperti adanya kualitas sumber daya manusianya, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik, prosedur pelayanan publik, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik, dan lain-lainnya. Disisi lain masyarakat pada umumnya tidak tahu informasi sesungguhnya mengenai tempat, tujuan pembikinan SKCK, dan berapa biaya yang diperlukan dalam pembikinan SKCK tersebut.

Dalam ketidaktahuan masyarakat, juga perlu dipertanyakan terhadap, apakah masyarakat tidak tahu ketentuan pembuatan SKCK, atau masyarakat tahu tetapi tidak

berdaya, atau tidak memiliki keberanian untuk mempertanyakannya.

Polisi Republik Indonesia mempunyai tugas pokok, yaitu : sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat, sebagai abdi negara polisi bertugas bersama TNI, dan Masyarakat menjaga keutuhan Negara Republik Indonesia, dan sebagai abdi masyarakat polisi bertugas sebagai pemberi pelayanan kepada seluruh masyarakat Indonesia. unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup pelayanan, keadilan, penjagaan, pengaturan, pengawalan dan pendidikan, registrasi dan identifikasi kepada masyarakat, guna memelihara keamanan, ketertiban dan keadilan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat di bidang SKCK dilaksanakan juga untuk memberikan informasi catatan hukum kepada suatu instansi atau lembaga yang memerlukannya, karena dalam masyarakat yang modern SKCK faktor utama dalam mendukung produktivitasnya masyarakat tersebut, dengan melihat rekam jejak mereka terhadap catatan dari kepolisian yang masuk ke wilayah tersebut. Dan dalam banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat adalah, seperti :

kejahatan, kriminalitas pemalsuan, Curanmor, KDRT, pencurian kendaraan bermotor, dan lainnya, sehingga diperlukan suatu wadah untuk mengetahui keamanan dari aktivitas catatan seseorang dalam menjalankan tugasnya sehari-harinya, salah satunya yang dianggap valid untuk mengetahui catatan tersebut adalah di Kantor Kepolisian Daerah di seluruh Indonesia, termasuk Polres Mentangai.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme pelayanan di Polres Mentangai, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan tertarik mengambil judul penelitian: “ Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas ”.

## **B. Permasalahan**

Karena masih kurang maksimal nya kinerja kepolisian daerah Kalteng dalam memberikan pelayanan administrasi pada Surat Keterangan Catatan Kepolisian

(SKCK) daerah Kalteng atau pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat Kalimantan Tengah pada Umumnya, maka sering dianggap bahwa Polres Mantangai dianggap belum mampu memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada masyarakatnya.

Citra buruknya terus berkembang di masyarakat, sehingga banyak masyarakat Kapuas pada khususnya dan Kalimantan Tengah pada umumnya enggan mengurus sendiri surat administrasi SKCK tersebut. Dari permasalahan ini lah yang akan dibenahi, bagaimana kinerja administrasi di bagian SKCK dalam mendapat kepercayaan kembali dari masyarakat, salah satu jalannya adalah harus memberikan pelayanan administrasi yang profesional dan terbaik dalam pembuatan SKCK tersebut kepada masyarakat di seluruh Kabupaten Kapuas pada khususnya dan Kalimantan Tengah pada umumnya yang sangat membutuhkannya.

## **C. Rumusan Masalah**

Bertolak dari latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi

SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas?

2. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas?
3. Upaya-upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas?

#### **D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek

Mantangai Kabupaten Kapuas.

##### **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk hal-hal berikut ini:

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah.
- b. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan Kualitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Administrasi SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah.

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian ini yang akhirnya dapat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis

dalam melakukan penelitian ini langsung terjun mengadakan wawancara keresponden, baik itu anggota Polsek Mantangai yang memberikan layanan kepada publik, maupun ke masyarakat Desa mantangai yang mendapat layanan dari anggota Polsek Mantangai tersebut.

## B. Tipe Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yaitu untuk menggambarkan tentang suatu keadaan atau fenomena tertentu tanpa melakukan analisa data yang terkumpul. Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran tentang kualitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan SKCK Di Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas.

## C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polsek Mantangai Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah (Central Kalimantan). Dan penelitian dilakukan selama satu semester, mulai Maret 2020 sampai dengan Juli 2020.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota polisi pada Kantor Polsek Mantangai, khususnya

bagian administrasi yang memberikan pelayanan SKCK dan masyarakat yang mendapat layanan SKCK dari anggota Polsek Mantangai.

### 2. Sampel

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan “*purposive random sampling*” yakni dengan mengelompokkan anggota kedalam kelompok pelayanan SKCK, kemudian diambil secara acak, adapun yang dijadikan sampel, tersebut adalah :

- a. Anggota Polisi bagian Administrasi pelayanan SKCK = 5 orang
  - b. Masyarakat yang mendapat layanan SKCK = 40 orang
- Jumlah

= 45 orang

Jadi keseluruhan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 45 orang responden.

### E. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan berdasarkan metode pengumpulan data diatas, selanjutnya di kelompokkan dan kemudian dianalisis berdasarkan metode kualitatif yaitu dapat ditabulasi dengan memberikan bobot frekuensi dan persentase

untuk selanjutnya diinterpretasikan dengan memberikan uraian se cara diskriptif sesuai dengan fakta atau keadaan yang ada dilokasi penelitian. Adapun rumusan dalam mencari bobot frekuensi adalah sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

% = jumlah persentase jawaban yang didapat

f = jumlah jawaban

n = jumlah sampel

Untuk mengetahui baik tidaknya tingkat kualitas kinerja kepolisian terhadap pelayanan administrasi SKCK di Polres Mantangai, digunakan rumus (sugiyono, 2006 ; 208)

$$DP = \frac{n}{N} \times 25 = \dots\dots\dots \%$$

Dimana :

n = Nilai yang diperoleh (skor hasil)

N = Jumlah seluruh skor (skor ideal)

DP= Tingkat Keberhasilan yang dicapai.

Bagan 1

Distribusi Prosentase

Interval	Klasifikasi
81 % - 100 %	Sangat Memuaskan
61 % - 80 %	Memuaskan
41 % - 60 %	Cukup Memuaskan
21 % - 40 %	Kurang Memuaskan
1 % - 20 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Arikunto, 1998 ; 246

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2008, *Statistik Interval Penelitian Sosial*, Bandung, Alfabeta.
- Dharma ,2001, *Perilaku Organisasi*, Bandung, Sinar Baru.
- Gomes, 2009 , *Memangkas Birokrasi*, Terjemahan Abdul Rasyid dan Ramelan, Jakarta, PPM.
- Kartono, Kartini, 2002, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.
- Kurniawan, 2005, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Moenir, 2002, *Materi Pokok Filsafat Administrasi*, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Nugroho, 2004, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Pollit dan Boukaert, 2008, *Principle of Management*. Terjemahan, Jakarta, Penerbit Alumni.

- Robert Bacal, 2002, *Pembangunan Praktis Asas-asas Manajemen*, Bandung, Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2001, *Administrasi Negara dan Masalah Kenegaraan*, Terjemahan Oleh Lichiana D, Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Suganda, Dann. 2001, *Kepemimpinan Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- The Liang Gie, 2007, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Terjemahan Oleh Samodra Wibawa, dkk, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Thoha, Miftah, 2008, *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta, Rajawali.
- Tim Penyusun Dosen Fisip Uniska, 2012, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2005, *Perencanaan Pembangunan*, Jakarta. Gunung Agung.

