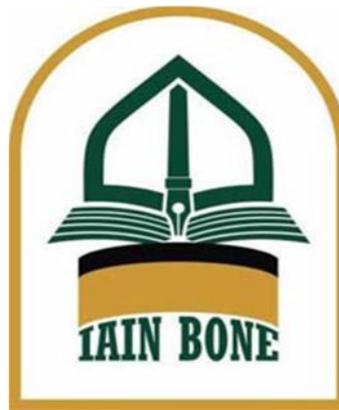


**OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK YANG
AKUNTABEL DAN TRANSPARAN DI POLRES BONE
BERDASARKAN PERKAPOLRI NOMOR 18
TAHUN 2014 TENTANG TATA CARA
PENERBITAN SKCK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(SH) Pada Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*)
Fakultas Syariah dan Hukum Islam
IAIN Bone

ARIANTI ARIF

NIM. 01.16.41.14

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BONE
202**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:
Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat orang lain, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Watampone, 26 Januari 2021

Penyusun

ARIANTI ARIF
NIM. 01164114

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudari Arianti Arif, NIM: 01.16.4114 mahasiswi Program Studi Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi yang bersangkutan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK yang Akuntabel dan Transparan Di Polres Bone berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK” menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasyahkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Watampone, 31 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

MULJAN, S.Ag.,M.HI
NIP.197206131999032004

Maria Ulfah Syarif,S.Pd.I.,M.Pd.I
NIP. 198008022007102003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “*Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK yang Akuntabel dan Transparan Di Polres Bone Berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK*” yang di susun oleh saudari **Arianti Arif**, Nim. 01.16.41.14. Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara (siyasah syar’iyyah) Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone,, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis, 15 Oktober 2020 M bertepatan dengan tanggal 28 Safar 1442 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum Islam.

Watampone, 26 Januari 2021 M
10 Rabiul Awal 1442 H

DEWAN MUNAQISY:

Ketua : Dr. Andi Sugirman, S.H., M.H (.....)
Sekretaris :Dr. Asni Zubir, S.Ag., MHI (.....)
Penguji I : Dr. Andi Sugirman, S.H., M.H (.....)
Penguji II : Dr. Hamzah, S.Sy., M.Sy (.....)
Pembimbing I : Muljan, S.Ag., M.HI (.....)
Pembimbing II : Maria Ulfah Syarif, S.PD.I., M.PD.I (.....)

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Islam
IAIN Bone

Dr. ANDI SUGIRMAN, S.H., M.H
NIP. 197101312000031002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji bagi Allah Swt Rabb alam semesta, pemangku langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang memberikan anugerah betapa indah hidup dengan ajaran-Nya. Shalawat dan salam tercurah atas junjungan Nabi besar Muhammad Saw, seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. atas anugerah yang tiada terkira berupa kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuangkan sebuah karya kecil yang berjudul “Optimalisasi Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang Akuntabel dan Transparan Di Polres Bone berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Tata Negara (siyasah syar’iyyah) Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu suatu kewajiban bagi penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas, serta penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Kedua Orangtua tersayang dan tercinta yakni Bapak Arifuddin dan Ibu Nurhaeni yang telah memberikan doa, bimbingan, kasih sayang serta

dukungan baik berupa moril, maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Prof. Dr. A. Nuzul, SH., M.Hum., selaku Rektor Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone. Wakil Rektor I, Dr.Nursyirwan, S.Ag., M.Pd. Wakil Rektor II, Bapak Dr. Abdulhana, S.Ag., M.HI dan Wakil Rektor III, Bapak Dr. H. Fathurhman, M.Ag yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Bone.
3. Dr. Andi. Sugirman S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.Wakil Dekan I, Dr Asni Zubair, S.Ag., M.HI, Wakil Dekan II, Rosita S.H.,M.H.
4. Muljan, S.Ag., M.HI selaku ketua Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*) dan juga sekaligus sebagai pembimbing I yang rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, beserta para stafnya, yang selalu mendidik dan membina sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Syariah dan Hukum Islam, Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*).
5. Nur Paikah S.H.,M.Hum. selaku penasehat akademik penulis yang telah memberikan nasehat-nasehat yang bijak serta segenap dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Maria Ulfah Syarif, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Pembimbing II yang dengan rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
7. Ibu Mardhaniah, S.Ag., S.Hum., M.Si selaku Kepala Perpustakaan IAIN Bone dan seluruh staf perpustakaan IAIN Bone yang telah banyak

membantu penulis dalam pengadaan buku-buku literatur yang berkaitan dengan skripsi penulis.

8. Sahabat serta teman-teman seperjuangan yang berjuang bersama dalam mengurus segalanya untuk mencapai gelar sarjana (S1) (Rafli Fasyah, Tuti Handayani, Sulfiana, Lestary Saputri, Sukmawati M, Amelia, SURIANTY, Risma Irawati, Andi Muzakkir, Eka Nurawaliah, Hamril, Ayunira), yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dan rekan-rekan mahasiswa serta semua teman-teman seperjuangan penulis dari semua Fakultas, terkhusus program studi Hukum Tata Negara angkatan 2016 yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan semua proses dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Watampone, 05 Agustus2020

ARIANTI ARIF
NIM : 01.16.41.14

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
TRANSLITERASI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Definisi Operasional	8
D. Tujuan dan Kegunaan	10
E. Tinjauan Pustaka	11
F. Kerangka Pikir	14
G. Metode Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Negara Hukum	21
B. Penegakan Hukum	23
C. Pengertian dan fungsi SKCK	27
D. Pelayanan SKCK	28

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 33
- B. Upaya Polres Bone Dalam Menjalankan Perannya dalam memeberikan pelayanan SKCK yang akuntabel dan transparan. 39
- C. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh kepolisian Polres Bone dalam pelayanan penerbitan SKCK. 52

BAB IV PENUTUP

- A. Simpulan 59
- B. Implikasi 60

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

Nama Penyusun : Arianti Arif
NIM : 01164114
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK yang Akuntabel dan Transparan di Polres Bone berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK

Skripsi ini membahas tentang Optimalisasi Pelayanan Penerbitan SKCK yang Akuntabel dan Transparan di Polres Bone berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK. Rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah bagaimana Upaya Polres Bone dalam menjalankan perannya memberikan pelayanan SKCK yang akuntabel dan transparansi?, Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Kepolisian Polres Bone dalam pelayanan penerbitan SKCK?.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang tujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai settingan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji tentang sesuatu halaman di daerah tertentu dan pendekatan yuridis empiris adalah merupakan pendekatan yang dilakukan dengan cara melihat dan mempelajari realita secara langsung dengan tetap berstandar pada ilmu hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Polres Bone Dalam Menjalankan Perannya Memberikan Pelayanan SKCK yang Akuntabel dan Transparan yaitu 1) Memberi pemahaman tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam penerbitan SKCK, 2) Melayani dengan baik tanpa perbedaan perlakuan antara masyarakat awam dengan masyarakat yang strata sosial tinggi, 3) Mengupayakan Pelayanan penerbitan SKCK dalam jangka waktu yang tidak lama, 4) Menetapkan biaya administrasi dalam penerbitan SKCK sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak sudah transparan tanpa adanya tambahan dan 5). Mengatur kerja sama dengan Kejaksaan Bone dan pengadilan Bone.

Kendala yang dihadapi oleh Kepolisian Polres Bone dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu Ketika ada orang tua yang datang untuk menerbitkan SKCK namun kurang paham mengenai pengisian formulir atau data SKCK, maka perlu adanya bantuan petugas untuk pengisian data tersebut, kemudian kendala yang dirasakan pemohon SKCK yaitu Dari persoalan waktu yaitu lamanya menunggu pelayanan SKCK dari pihak kepolisian yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK, Karena, adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya dan dalam proses pengambilan SKCK tidak menyediakan nomor antrian kepada pemohon pembuatan SKCK, seharusnya pihak polisi atau petugas menerapkan pelayanan dalam sistem online.

DAFTAR TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	ṡ	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	Ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha	h	ha

ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vocalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	a	A
إ	<i>Kasrah</i>	i	I
أ	<i>Dammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>Fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>Kasrah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

3. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

4. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
النَّوْءُ : *al-nau'*

5. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

6. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

تَيْنُ اللهُ *dinullāh* بِاللَّهِ *billāh*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wata‘ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihiwasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini dimana aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Kehadiran pemerintah dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dalam kehidupan masyarakat. Sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintahan. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintahan di dalamnya.¹

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.²

Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi

¹Sarundajang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah* (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan,2002) h.5.

²Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.1.

kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintahan. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat diberikan sebagaimana mestinya, tentunya

kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya memberikan pelayanan.³

Berlakunya undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebenarnya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat, aparat penyelenggara merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparaturnegar tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada pasal 3 disebutkan, sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara publik.⁴

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau

³Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 23.

⁴Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , *bab I, Pasal I.*

melakukannya dan tentu saja bernilai ibadah. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh islam meletakkan batasan yang di firmankan oleh Allah dalam Q.S. AL-Maidah/05-2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَىٰ وَلَا الْقَلْبَيْدَ
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا
وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.⁵

Melalui ayat di atas, Allah memerintahkan kepada manusia untuk saling menolong dalam koridor “ mengerjkn kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika manusia melanggar ketentuan Allah, maka hukuman akan diberikan dn “sesungguhnya Allah amat berat siksaannya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selma tidak melanggar batasan di atas.

⁵ Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya* (tc; Jakarta: Toha Putra Semarang, 1989),h.521.

Pelayanan publik juga tidak kalah serius terhadap persoalan birokrasi. Persoalan pelayanan publik yang masih belum optimal, kualitas yang masih rendah dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat juga masih rendah dan output kinerja yang masih berorientasi pada organisasi atau birokrasi, bukan kepada kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Berbelit-belitnya pelaksanaan birokrasi dan regulasi yang belum jelas bahkan terkesan tumpang tindih satu sama lainnya, sehingga menjadi persoalan pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik. Persoalan pelayanan publik memang menjadi persoalan yang urgent dalam penerapan reformasi birokrasi, karena pelayanan publik sebagai keberhasilan dan tercapainya reformasi birokrasi dan terwujudnya *good governance*.⁶

Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM, dan STNK. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih di temui hambatan.⁷

Berdasarkan Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK pada pasal 3 huruf b,c,dan f menjelaskan bahwa bagaimana

⁶Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Cet.1; Jakarta: Kencana Pers, 2017), h. 140

⁷SKCK dalam <https://abhinayadot.wordpress.com>. 30 November 2019

cara pelayanan penerbitan SKCK yaitu dilaksanakan secara jelas dan terbuka (Transparansi), penerbitan SKCK harus dapat dipertanggung jawabkan (Akuntabel), Efektif dan efisien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, dan nyaman.⁸

Pada dasarnya sistem administrasi kepolisian merupakan sub sistem dari sistem administrasi Negara, fungsi kepolisian yang menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan dalam masyarakat, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kepolisian, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam melaksanakan administrasi kepolisian guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminatif. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan kepolisian dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Polres Bone untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kepolisian dalam upaya peningkatan optimalisasi pelayanan.⁹ Dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), atau nama sebelumnya adalah SKKB (surat keterangan kelakuan baik), SKCK merupakan surat keterangan dari kepolisian yang diterbitkan dan berisi tentang informasi pemohon SKCK, dari kepolisian yang diterbitkan dan berisi tentang ada tidaknya kasus kriminalitas atau kejahatan yang dilakukan oleh

⁸Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Pasal 3.

⁹I Ketut Adi Purnama, *Hukum Kepolisian Sejarah Dan Peran Polri Dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM* (Cet.I; Bandung: Refika Aditama, 2018), h,63.

pemohon. SKCK sendiri biasanya diperlukan untuk melamar pekerjaan, imigrasi, mengadopsi anak, pendaftaran TNI/POLRI, menikah dengan TNI/POLRI.

Namun pada faktanya, penerbitan SKCK terkesan ada perlakuan ketidakadilan. Mengingat ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Tentu saja hal tersebut sangat merugikan pihak calon kepala desa yang lain yang tidak pernah melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel .

Dari latar belakang di atas maka, penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi tentang “ OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN YANG AKUNTABEL DAN TRANSPARAN DI POLRES BONE BERDASARKAN PERKAPOLRI NOMOR 18 TAHUN 2014 TENTANG TATA CARA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya Polres Bone dalam menjalankan perannya memberikan pelayanan SKCK yang akuntabel dan transparan?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Polres Bone dalam pelayanan penerbitan SKCK?

C. Defenisi Operasional

Untuk mengetahui secara sistematis isi dan makna judul tersebut, maka penulis merumuskan tentang pengertian pada kata yang dianggap perlu agar tidak terjadi pengertian yang ganda terhadap judul tersebut. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.¹⁰

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai, hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) menyediakan keperluan orang, mengiakan, menerima, menggunakan.¹¹

Akuntabilitas adalah setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada msyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

¹⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta : Balai Pustaka), 1998, h.800.

¹¹Tim Penyusunan Kamus, *Kamus Bahasa Indonesia* (Cet.II; Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h, 781.

¹²Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Cet.12; Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.242.

Transparansi yang berarti asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat yang dimulai dari proses pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, dan tentunya tidak ditinggalkan adanya keharusan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi(keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.

SKCK (surat keterangan catatan kepolisian) adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi intelkam kepada yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang memprasyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.¹³

Berdasarkan defenisi operasional maka yang dimaksud “optimalisasi pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan di Polres Bone berdasarkan Perkapolri No. 18 tahun 2014 tentang tata cata penerbitan SKCK,” Sejauhmana upaya Polres dalam mengoptimalkan peran mereka dalam memberikan dan menerbitkan SKCK kepada masyarakat yang bermohon, secara terbuka dan bertanggung jawab dalam hal ini jauh dari cacat hukum terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penerbitan SKCK.

¹³Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui peran kepolisian Polres Bone dalam memberikan pelayanan SKCK yang akuntabel dan transparan.
 - b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Polres Bone dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah penjelasan tentang sumbangsi hasil penelitian.¹⁴ Seperti halnya tujuan yang akan dicapai dalam pembahasan, peneliti sangat berharap agar penelitian yang akan dilakukan mempunyai kegunaan.

Adapun kegunaan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan Ilmiah, yakni hasil penelitian ini di harapkan agar hasil penelitian nantinya dapat memberikan atau menambah pengetahuan berkaitan dengan optimalisasi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan di Polres Bone berdasarkan perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- b. Kegunaan praktis, yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau menambah pengetahuan tentang hal-hal berhubungan dengan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

¹⁴STAIN Watmpone, *Pedoman Penulisan Makalah dan Skripsi Mahasiswa STAIN Watampone* (Ed.Revisi,Cet.I;Watampone: Pusat Penjaminan Mutu p3M, 2016), h. 11.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan penelaah terhadap hasil peneliti terdahulu yang memiliki kesamaan topik dan berguna pula untuk mendapatkan gambaran bahwa penelitian yang dilakukan bukan merupakan plagiat.

Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan literatur yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan. Literatur yang dimaksud adalah sumber bacaan yang berupa karya ilmiah yang telah ada sebelumnya.

1. Skripsi Aang Kurniawan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Sosial Politik Universitas Jember dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Disatuan Intelkam Polres Jember”. Skripsi ini yang melatar belakangi bahwa sebagai aparatur seharusnya dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang ada, juga meningkatkan pelayanan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, dengan tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di satuan intelkam Polres Jember dengan menggunakan metode analisis servqua.¹⁵ Penelitian ini berbeda dengan calon peneliti, karna calon peneliti membahas tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa

¹⁵Aang kurniawan, “*Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Disatuan Intelkam Polres Jember*” (Jurusan Ilmu Administrasi , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember).

tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel .

2. Nani Dwi Astuti, program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya “ Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo”. Skripsi ini melatar belakangi pada sistem administrasi kepolisian merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kepolisian, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kepolisian sistem administrasi kepolisian guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminatif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik bidang administrasi kepolisian (SKCK) Di polsek Driyorejo.¹⁶ Penelitian ini berbeda dengan calon peneliti, karna calon peneliti membahas tentang “ Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari

¹⁶Nani Dwi Astuti, “ *Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo* (jurusan Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya)

pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel.

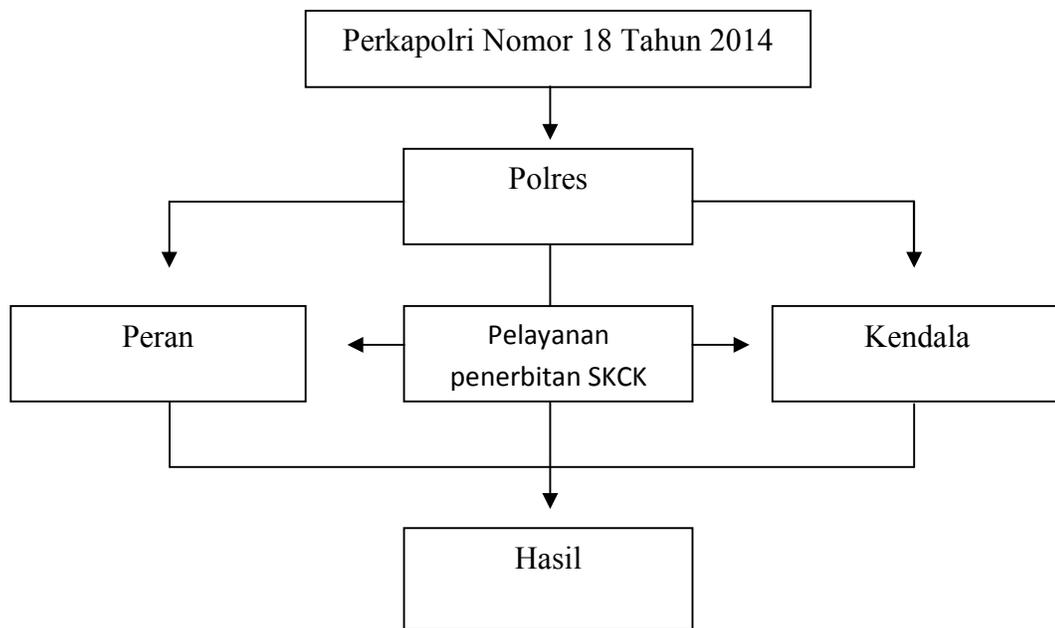
3. Skripsi Intan Dwi Andyaningrun S. Mahasiswa jurusan ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Airlangga dengan judul “Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian”. Skripsi ini melatar belakangi bahwa untuk melihat dan menjelaskan strategi apakah yang diterapkan oleh Satintelkam Polrestabes Surabaya agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemohon atau masyarakat. Selain itu, juga bertujuan untuk menjelaskan strategi yang ada dimungkinkan atau tidak untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Surabaya. Dengan tujuan penelitian tentang strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Polrestabes Surabaya pada pembuatan SKCK.¹⁷ Penelitian ini berbeda dengan calon peneliti, karna calon peneliti membahas tentang “Penerbitan SKCK ada beberapa contoh kasus dimana seorang calon kepala desa yang berniat untuk mendaftarkan diri untuk maju ke ajang pemilihan kepala desa di wilayahnya yang terbukti pernah melakukan tindak kriminalitas berupa tindak asusila dan pembunuhan, dengan mudahnya mendapat SKCK dari pihak kepolisian dengan perlakuan yang sama dengan calon

¹⁷Intan Dwi Andyaningrun S, “ *Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*”, (Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga).

kepala desa lain yang notabene tidak pernah sekalipun melakukan tindak kriminalitas. Olehnya itu diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel” .

F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan serangkaian pola secara empirik dalam menjabarkan penelitian ini secara spesifik. Selain itu, kerangka pikir akan memberikan interpretasi awal, agar secara tidak langsung pembaca bisa melihat dan memahami maksud pemecahan masalah dalam karya ilmiah ini.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan skema di atas menjelaskan bahwa perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata cara penerbitan SKCK pada pasal 3 menjelaskan

bahwa bagaimana cara pelayanan penerbitan SKCK, diperlukan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel. Dan selanjutnya dalam pelayanan tersebut kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi kepolisian dalam pelayanan penerbitan SKCK.

G. Metode Penelitian

Kata Metode berasal dari bahasa Yunani *methodes*, terdiri dari dua kata yaitu *meta* berarti menuju, melalui, dan mengikuti, sedangkan *hodos* berarti jalan, cara dan arah. Jadi arti kata *methodes* adalah metode ilmiah yaitu cara melakukan sesuatu menurut aturan tertentu.¹⁸ Istilah metodologi berasal dari kata metode yang berarti jalan, namun demikian menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan satu tipe yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian.¹⁹ Telah diketahui bahwa didalam penulisan suatu karya ilmiah harus didasarkan oleh metode, baik dari pengumpulan data maupun dari cara pengolahannya. Seperti dalam penyusunan Skripsi ini dipergunakan metode sebagai berikut.

1. Jenis penelitian Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif. Dimana penelitian yang tuijuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai settingan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang di teliti antara fenomena yang di uji tentang sesuatu halaman didaerah

¹⁸Julansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Cet.IV: Jakarta; Kencana,2014),h.22.

¹⁹Soedjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Cet.I: Jakart: Universitas Indonesia,2015),h.5.

tertentu.²⁰ Menurut Soetandyo Wingjosoebroto sebagaimana yang dikutip oleh Bambang Sunggono dalam bukunya mengatakan bahwa penelitian lapangan untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan proses bekerjanya hukum dalam masyarakat.²¹ Maka dari itu, penulis melakukan wawancara atau interaksi langsung tentang pelayanan penerbitan SKCK. Jadi, mengkaji penelitian ini diorientasikan dengan peran kepolisian dalam pelayanan pemberian SKCK yang transparan dan akuntabel berdasarkan perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah persoalan yang berhubungan dengan cara seseorang meninjau dan bagaimana seseorang menghampiri persoalan tersebut sesuai dengan disiplin ilmunya.²² Sedangkan penelitian menurut Mc. Milan dan Schunmache dalam Wirsmann adalah sebagai proses sistematis pengumpulan dan penganalisaan informasi (data), untuk berbagai tujuan.²³ Pendekatan penelitian dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara melihat dan mempelajari realita secara langsung dengan tetap berstandar pada ilmu hukum.²⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam

²⁰Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum, Dilengkapi Tata Caa dan Contoh Penulisan Karya Ilmiah Bidang Hukum* (Cet.II; Bandung: Alfabeta,2014),h.7.

²¹Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Huukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), h.42.

²²Bhader Johan Nasutin, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung:Mandar Maju,2008),h.26.

²³Emzir, *Metode Penelitian Penidikan, Kualitatif dan Kuantitati* (Cet.I: Jakarta: Rajawali Pers,2010),h.5.

²⁴Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, h.19.

masyarakat dan melihat aturan yang berkenaan dengan suatu keadaan alamiah.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat yang dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan melihat fenomena yang terjadi. Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu di Kota Watampone Jl. Yos Sudarso yakni di Kantor Kepolisian Resor (POLRES) Bone bagian Pelayanan Penerbitan SKCK . Alasan peneliti memilih lokasi ini krena peneliti menganggap lokasi ini merupakan instansi yang berwenang dalam Pelayanan Penerbitan SKCK.

4. Data dan Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.²⁵ Data adalah segala keterangan informasi oleh peneliti untuk mengenai suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Demikian pula tidak segala informasi atau keterangan merupakan data. Serta hanyalah sebagian saja dari informasi yakni yang berkaitan dengan penelitian. Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung pada subjek sebagai informasi yang ingin dicapai.²⁶ Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama melalui hasil wawancara atau pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti.

²⁵Suharami Arikunto, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Cet.XII;Jaarta: Rineka Cipta 2002), h.107.

²⁶Abdullah K, *Tahap dan Langkah-langkah Penelitian* (Cet.I;Watapone: Lugman AL-Hakim Press,2013),h.41.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh menggunakan metode kepustakaan atau dikenal dengan istilah study dokumen. Data sekunder terdiri atas bahan-bahan hukum berupa dokumen-dokumen resmi, jurnal hukum, peraturan perundang-undangan, kamus-kamus hukum, pedoman penulisan Skripsi dan buku-buku teks²⁷

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti ketika melakukan proses pengumpulan data. pemilihan jenis instrumen penelitian sangat tergantung kepada jenis metode pengumpulan data yang digunakan.²⁸ Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan oleh calon penelitian adalah:

a. Handpone

Digunakan oleh peneliti untuk merekam wawancara yang lakukan kepada pihak yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

b. Alat tulis

Digunakan untuk mencatat hal-hal penting yang disampaikan oleh narasumber dan hal-hal yang menarik berhubungan dengan titik fokus peneliti.

c. Daftar pertanyaan

Daftar pertanyaan digunakan sebagai panduan wawancara (interview Guide) yang disusun sebelum peneliti turun langsung ke lokasi penelitian dan bertamu langsung dengan narasumber.

²⁷Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), h.13.

²⁸*Pedoman Penulisan Makalah dan Skripsi Mahasiswa STAIN Watampone*, Ed.Revisi (Cet.I; WATAMPONE: Pusat Penjaminan Mutu(P2m),2016),h.15.

5. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dijelaskan tentang metode yang digunakan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian yang dikenal beberapa observasi, wawancara/interview, angket, dokumentasi, dan pengutipan.²⁹

- a. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Karena itu observasi adalah kemampuan seorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil dari kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi juga dilakukan bila belum banyak keterangan dimiliki tentang masalah yang kita selidiki. Observasi diperlukan untuk menjajaknya. Jadi melakukan pengamatan langsung di Kantor Polres Bone bagian Pelayanan Penerbitan SKCK terkait judul yang akan diteliti.³⁰
- b. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang di wawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial relatif lama.³¹ wawancara yang dilakukan oleh calon peneliti yaitu dengan pegawai penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, yang ditemui di Kantor Kepolisian Resor Bone, di Jalan Yos Sudarso Watampone.

²⁹IAIN BONE, *Pedoman Penulisan Makalah dan Skripsi Mahasiswa IAIN BONE*, Ed. Revisi (Cet.I; Watampone: Pusat Penjaminan Mutu P3M, 2016), h.15.

³⁰Nasution, *Metode Research* (Cet.III; Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.106.

³¹Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, h.111.

- c. Dokumentasi, yaitu peneliti menggunakan metode ini untuk mengumpulkan data dari berbagai informasi, dapat juga diperoleh melalui dokumentasi artikel, media, proposal, dan laporan perkembangan yang relevan dengan yang dikerjakan. Selain itu, metode ini digunakan untuk mengabadikan proses dalam penelitian ini.

6. Tehnik Analisi Data

Dalam penelitian ini dilakukan dengan tehnik deskriptif kualitatif, yaitu analisis kualitatif menggambarkan keadaan-keadaan yang nyata dari objek yang akan dibahas dengan analisis bersifat mendeskripsikan data yang diperoleh dalam bentuk wawancara selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan penelitian kualitatif dieksplorasi dan di perdalam dari fenomena sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian tempat, waktu.³² Tehnik analisis data secara kualitatif yaitu mengelolah data dengan bertolak dari nilai-nilai teoritis untuk mendapatkan kejelasan masalah yang sesungguhnya.³³

Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

- a. Seleksi data, yaitu pemeriksaan data untuk mengetahui apakah sudah lengkap atau belum sesuai keperluan penelitian.
- b. Klasifikasi data, yaitu mengumpulkan data sesuai dengan bidang pokok bahasa agar mudah dan menganalisisnya.
- c. Sistematika data, yaitu penyusunan data yang membuat sistematika yang diterapkan dalam penelitian sehingga mempermudah dalam menganalisisnya.

³²Muhammad, *Metode Penelitian Bahasa* (Cet.I; Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h.221.

³³Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif* (Cet.II; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Negara Hukum

Negara hukum adalah sebuah teori hukum yang berasal dari tradisi hukum Eropa yang dipengaruhi oleh Romawi. Teori ini menjadi dasar dari hukum yang berlaku pada negara-negara seperti Indonesia. Lawan dari teori ini adalah *rule of law* yang dikenal pada tradisi hukum Inggris (Anglo Saxon). Konsep negara hukum berstandar pada keyakinan bahwa kekuasaan negara harus dijalankan atas dasar hukum yang adil dan baik. Hubungan antar yang diperintah (*governed*) dan memerintah (*governor*) dijalankan berdasarkan suatu norma objektif, bukan pada suatu kekuasaan absolut semata-mata. Norma objektif tersebut harus memenuhi syarat formal dan dapat dipertahankan oleh ide hukum. Konsep negara hukum tersebut memiliki dinamika sejarahnya masing-masing.¹

Mengemukakan bahwa penyelenggaraan negara yang baik ialah didasarkan pada pengaturan (hukum) yang baik. Gagasan Plato tentang negara hukum ini semakin tegas ketika didukung oleh muridnya, Aristoteles, yang menuliskannya dalam buku *Politica*. Menurut Aristoteles suatu negara yang baik adalah negara yang diperintah oleh konstitusi dan berkedaulatan hukum. Ada tiga unsur dari pemerintahan yang berkonstitusi yaitu *pertama*, pemerintahan dilaksanakan untuk kepentingan umum; *kedua*, pemerintahan dilaksanakan menurut hukum yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan umum; *ketiga*, pemerintahan berkonstitusi berarti pemerintahan yang dilaksanakan berdasarkan

¹Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Cet.I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 1-2.

kehendak rakyat, bukan berupa paksaan dan tekanan yang dilaksanakan pemerintahan despotik. Dalam kaitannya dengan konstitusi, Aristoteles mengatakan bahwa konstitusi merupakan penyusunan jabatan dalam suatu negara dan menentukan apa yang dimaksudkan dengan badan pemerintahan dan apa akhir dari setiap masyarakat. Selain itu konstitusi merupakan aturan-aturan dan penguasa harus mengatur negara menurut aturan-aturan tersebut.²

Gagasan negara hukum tersebut masih bersifat samar-samar dan tenggelam dalam waktu yang sangat panjang, kemudian muncul kembali pada abad ke 19, yaitu dengan munculnya konsep *rechstaat* dari Freidrich Julius Stahl, yang diilhami oleh Immanuel Kant. Menurut Stahl, unsur-unsur negara hukum (*rechstaat*) adalah:

1. Perlindungan hak-hak asasi manusia;
2. Pemisahan atau pembagian kekuasaan untuk menjamin hak-hak itu;
3. Pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan
4. Peradilan administrasi dalam perselisihan.

Pada saat yang hampir bersamaan muncul pula konsep negara hukum dari A.V. Dicey menguraikan adanya 3 unsur penting dalam setiap negara hukum yang di sebutkan dengan istilah “ The Rule Of Law” yaitu sebagai berikut.

1. Supremasi aturan-aturan hukum, yaitu tidak adanya aturan sewenang-wenang, dalam arti bahwa seseorang hanya dihukum kalau melanggar hukum.

²Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, h. 2-3

2. Kedudukan yang sama dalam menghadapi hukum. Dalil ini berlaku baik untuk orang biasa maupun untuk pejabat.
3. Terjaminnya hak-hak manusia oleh Undang-undang serta keputusan-keputusan pengadilan.³

Menurut Philipus M. Hadjon, konsep *rechstaat* lahir dari suatu perjuangan menentang absolutisme sehingga sifatnya revolusioner, sebaliknya konsep *rule of law* berkembang secara evolusioner. Hal ini tampak baik dari isi maupun dari kriteria *rechstaat* dan *rule of law* itu sendiri. Miriam Budiardjo dalam bukunya Dasar-dasar Ilmu Politik menegaskan bahwa perkembangan dapat dilihat dalam dua *mainstream*, pertama demokrasi pada negara hukum klasik dan yang kedua demokrasi pada negara hukum dinamis, atau meminjam istilah Mahfud MD, yang pertama sebagai negara hukum formal dan yang terakhir sebagai negara hukum material.⁴

B. Penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan upaya yang dilakukan untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. sementara menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum merupakan kegiatan menyeraskan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan dalam kaidah-kaidah/pandangan nilai yang mantap dan sikap tindak sebagai rangkaian

³Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, h. 3-4

⁴Majda El Muhtaj, *Hak Asasi Manusia Dalam Konstitusi Di Indonesia* (Cet.V; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 19-20.

penjabaran nilai tahap akhir guna menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.

Penegakan hukum dalam sistem peradilan pidana di Indonesia, yang terdiri dari Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, pengacara dan lembaga masyarakat. Penegakan hukum (Law enforcement) yaitu, suatu usaha untuk mengekspresikan citra moral yang terkandung di dalam hukum. Citra moral yang terkandung di dalam hukum bisa ditegakkan melalui aparat penegak hukum. Salah satu penegak hukum yang di dalamnya banyak keterlibatan manusia dalam pengambilan keputusan yaitu kepolisian. Sebagai aparat penegak hukum dalam melaksanakan tugasnya, Polri diuntut menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat, karena menegakkan wibawa hukum, pada hakikatnya berarti menanamkan nilai kepercayaan di dalam masyarakat.⁵

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggara perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.⁶

⁵ I Ketut Adi Purnama, *Hukum Kepolisian Sejarah Dan Peran Polri Dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM* (Cet.1; Bandung: Refika Aditama, 2018), h. 61.

⁶Sadjijono, *Memahami Hukum Kepolisian*. (Yogyakarta Laksbang Persino, 2010), h. 3.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia fungsi kepolisian diatur dalam pasal 2 yaitu: “Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat”. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia lebih menjabarkan fungsi pemerintah dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Sadjijono dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat penegak hukum polisi wajib memahami asas-asas hukum yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas yaitu:

- a. Asas legalitas, dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum wajib tunduk pada hukum
- b. Asas kewajiban, merupakan kewajiban polisi dalam menangani permasalahan dalam masyarakat yang bersifat diskresi, karena belum diatur dalam hukum.
- c. Asas Partisipasi, Dalam rangka mengamankan lingkungan masyarakat polisi mengkoordinasikan pengamanan swakarsa untuk mewujudkan kekuatan hukum dikalangan masyarakat.
- d. Asas Preventif selalu mengedepankan tindakan pencegahan dari pada penindakan kepada masyarakat.

e. Asas Subsidiaritas, melakukan tugas instansi lain agar tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar sebelum ditangani oleh institusi yang membidangi.

Kewenangan umum Kepolisian Negara Republik Indonesia diatur dalam pasal 15 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang kepolisian yang menyebutkan bahwa:

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.
- k. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.

m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

C. pengertian dan Fungsi SKCK

Adapun pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK), yang sebelumnya dikenal sebagai Surat Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Sedangkan menurut peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat yang di keluarkan 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 boidata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.⁷

Fungsi SKCK yang diterbitkan Polres atau polisi resor adalah struktur kepolisian Republik indonesia yang tingkatannya lebih tinggi dari Polsek, umumnya persyaratan untuk melamar posisi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) harus menyertakan SKCK yang dikeluarkan oleh Polres. Syarat pendaftaran menjadi calon kepala Desa, anggota DPRD, serta kepala daerah setingkat Kabupaten atau kota juga meliputi dokumen SKCK yang diterbitkan Polres. Dan untuk melamar suatu posisi di badan usah milik Negara atau ingin menikah dengan salah seorang anggota Polri atau TNI, umumnya mereka juga meminta dokumen SKCK yang di kelurkan oleh Polres.⁸

⁷https://www.polri.go.id/layanan-skck_php.diaksespada tanggal 30 November 2019.

⁸ <http://www.sepulsa.com/blog/fungsi-skck>. Diakses pada tanggal 02 November 2020.

D. Pelayanan SKCK

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁹

Sedangkan didalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.¹⁰

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedang definisi yang lain menyatakan pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat

⁹Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h.415.

¹⁰Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan¹².

Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Secara spesifik H. Munir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

¹¹Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Cet .4; Jakarta : PT. Aksara,2005),h.152.

¹²Daryanto&Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media,2014), h.135.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu factorkeahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.¹³

Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.¹⁴

Pelayanan publik dibidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM, STNK. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima

¹³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 275.

¹⁴Harbani Passolong. *Teori Administrasi Publik*, h. 14.

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan kepolisian dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya polres Bone untuk mewujudkan di siplin kerja perangkat kepolisian dalam upaya peningkatan optimalisasi pelayanan.

Dalam pasal 3 Peraturan Kapolri menjelaskan mengenai prinsip pengaturan tata cara penerbitan SKCK:

- a. Legalitas, yaitu penebitan SKCK dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Transparansi, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan secara jelas dan terbuka;
- c. Akuntabilitas, yaitu penerbitan SKCK arus dapat di pertanggung jawabkan;
- d. Nondiskriminasi, yaitu penerbitan SKCK diberikan kepada setiap pemohon yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan tanpa membedakan satu dengan lainnya;
- e. Nesesitas, yaitu penerbitan SKCK dibuat atas dasar timbangan keperluan yang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemohon, dan: dan

- f. Efektif dan efisien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, dan nyaman.¹⁵

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan produk surat yang dikeluarkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan, dimana setiap blanko Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan oleh Kepolisian tersebut harus dikenakan biaya. Hal tersebut dikarenakan SKCK merupakan salah satu jenis penerimaan Negara bukan pajak sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kepolisian negara Republik Indonesia yang mana untuk penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) per lembar dikenakan tarif sebesar Rp. 30.000,- (tig puluh ribu rupiah).

¹⁵Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Pasal 3

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi Polres Bone

Wilayah Polres Bone meliputi wilayah pemerintahan Kabupaten Bone yang mana ibu Kota Kabupaten Bone terletak 174 km dari arah timur Kota Makassar dan berada pada posisi $4^{\circ} 13'-5^{\circ} 6'$ LS dan antara $119^{\circ} 42'-120^{\circ} 30'$ BT dengan luas wilayah $4559,00 \text{ km}^2$ yang terdiri dari 27 kecamatan.

Secara astronomis Kabupaten Bone terletak dalam posisi $4^{\circ} 13'-5^{\circ} 06'$ LS dan antara $119^{\circ} 42'-120^{\circ} 40'$ BT dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Soppeng.
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai dan Gowa.
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Teluk Bone.
4. Sebelah baraat berbatasan dengan Kabupaten Maros, Pangkep dan Barru.

Secara administratif Kabupaten Bone di pimpin oleh seorang Bupati dengan jumlah penduduk \pm sebanyak 742.912 jiwa yang didominasi oleh Kecamatan Kota yakni Kecamatan Tanete Riattang sekitar 2.126 jiwa/km^2 , disusul Kecamatan Tanete Riattang Barat sekitar 861 jiwa/km^2 lalu Kecamatan Tanete Riattang Timur sekitar 858 jiwa/km^2 .sedangkan kepadatan penduduk terkecil terdapat pada Kecamatan Bontocani sekitar 34 jiwa/km^2 disusul Kecamatan Tellu Limpoe sebesar 44 jiwa/km^2 , kemudian Kecamatan Ponre sebesar 46 jiwa/km^2 dengan agama dan kepercayaan yang dianut oleh

masyarakat Bone yaitu agama Islam, Kristen Protestan, Kristen Katolik, Hindu dan Budha.¹

2. Profil Polres Bone

Polres Bone bertempat di jalan Yos Sudar No. 27 Tanete Riattang Timur Polres Bone, adapun batas-batasnya:

Barat : Sungai kecil

Timur : Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Utara : Jalan raya

Selatan : Sawah penduduk

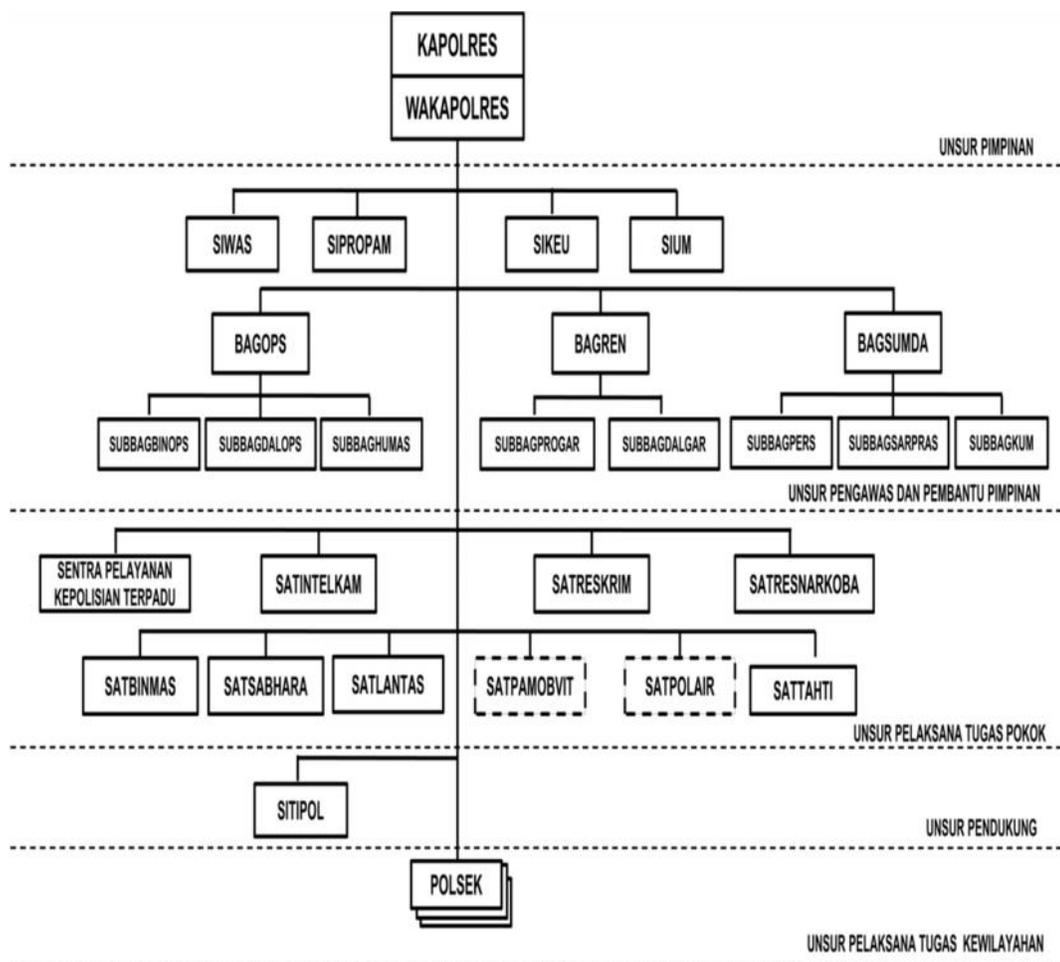
Luas Polres Bone adalah 2 hektar yang terdiri dari penjagaan sabhara, penjagaan lintas, penjagaan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), Pelayanan Provos, pelayanan penerbitan SIM, ruang staf, ruang Kapolres, ruang Wakapolres, ruangan SUMDA, ruangan Kasium, ruang Oups, Aula, masjid, penjara, ruangan Reskrim, kantin, koperasi, lapangan tenis, area parker mobil dan motor, dan juga memiliki poliklinik sebagai pelayanan kesehatan, kasat Intel, kasat Binmas, kasat Tahti dan kasat Ipol.

Personalia atau keanggotaan atau sumber daya manusia Polres Bone berjumlah 419 orang yang terdiri dari polisi laki-laki sejumlah 362, polisi wanita sejumlah 34 orang dan PNS sejumlah 23 orang dengan masing-masing pangkatnya. Yang mengurus personalia atau keanggotaan atau sumber daya manusia yakni KABAG SUMDA yang dikepalai oleh bapak KOMPOL H. Burhanuddin. Hw,S.H.

¹Kabupaten Bone dalam <https://id.m.wikipedia.org>. Diakses pada tanggal 4 Agustus 2020.

Kesatuan Polres Bone dipimpin oleh berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) selaku penentu dalam pengambilan keputusan dan Waka Polres dengan pangkat Komisaris Polisi (KOMPOL) sebagai middle manajer mampu sebagai staf pembantu pimpinan maupun sebagai pelaksana perasional. AKP / IPTU / IPDA/ PNS GOL. III mampu sebagai pelaksana staf dan pembantu pimpinan. BA / PNS GOL. II mampu sebagai Bintara Umum dan Operasional.

3. Struktur Organisasi Polres Bone



Keterangan Struktur Organisasi

Pada saat ini Kepala Polres Bone dijabat oleh :

Kapolres	: AKBP I MADE ARY PRADANA
Wakolres	: KOMPOL M ASROFI
Kasiwas	: H KAMARUDDIN M.H.
Kasipropam	: IPDA AHYAR
Kasikeu	: IPDA M. ZAINIDDIN, S.E.
Kasium	: IPDA SYAHRIR SAID
Kabag Ops	: KOMPOL ERWIN
Kabag Ren	: KOMPOL ANDI MOMANG
Kabag Sumda	: KOMPOL H. BURHANUDDIN. HW,S.H.
Kasubbag Binops	: AKP MAKMUR
Kasubbag Dalops	: AKP H. A. ASRI
Kasubbag Humas	: AKP SANGKALA
Kasubbag Progar	: (sementara pergantian)
Kasubbag Dalgar	: PENATA USMAN
Kasubbag Pers	: PENATA TU H. RUSTAN, S.HI.
Kasubbag Sarpras	: IPTU H SAID
Kasubbag Kum	: AIPTU A. ZAINUDDIN
KA SPKT	: PDA ASMAN SIHOMBING
Kasat Intelkam	: AKP EDUARDUS BUDI H
Kasat Reskrim	: AKP ARDY YUSUF, SE., S. I. K.
Kasat Narkoba	: IPTU THEODORUS ECHEAL.S. IK.
Kasat Bimnas	: AKP ZULAINI R. TAMPILANG, S. H.

Kasat Sabhara	: AKP NADUS, S.Sos.
Kasat Lantas	: AKP FITRIAWAN
Kasat Pam Obvit	: (sementara pergantian)
Kasat Pol Air	: AKP ANDI IKBAL, S.Pd, S.H.
Kasat Tahti	: IPDA ARSIN
Kasit Ipol	: AIPTU SUDARMIN

4. Visi dan Misi Polres Bone

a. Visi

Dengan berpedoman pada profesionalisme jajaran Polres Bone, bertekad untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap berpegang teguh pada budayalokal atau daerah dan kepercayaan masyarakat. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dengan menindak semua bentuk kejahatan dan penyakit masyarakat melalui penegakan hukum dan menghindari pelanggaran HAM.

b. Misi

Dengan modal kepercayaan masyarakat polisi bersama masyarakat bertekad untuk mutu pelayanan guna menciptakan rasa aman, nyaman, dan damai melalui penegakan hukum dan pencegahan kriminalitas. Dalam mencapai Misi tersebut pelayanan prima adalah Motto kami, “KEPERCAYAAN MASYARAKAT ADALAH AMANAH YANG HARUS DI EMBAN DAN KERJA KERAS KAMI SEBAGAI IBADAH”.²

²Bripka Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, , 6 Agustus 2020.

Pada dasarnya pelayanan penerbitan SKCK berada dibawah fungsi Intelkam. Sat Intelkam bertugas menyelenggarakan/membina fungsi intelejen bidang keamanan, termasuk persandian, dan pemberi pelayanan dalam bentuk surat izin/keterangan yang menyangkut orang asing, Senjata Api dan bahan peledak, kegiatan sosial/politik masyarakat dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada warga masyarakat yang membutuhkan serta melakukan pengawasan/pengamanan dan pelaksanaannya.³ Fungsi Intelkam Polres Bone dipimpin oleh Kasat Intelkam yang bernama AKP Eduardus Budi H. Dalam pelaksanaan tugasnya beliau dibantu oleh 2 Orang intelkam. Dalam proses pelaksanaan penerbitan SKCK yaitu terdiri dari 4 antara lain:

Struktur Organisasi Pelayanan SKCK

PEMBANTU BENMA Muh. Harrama Rabuwadi BRIPKA NRP 87090090	PELAKSANA SKCK Iwan Hadisaputra,S. Sos. BRIPKA NRP 86021099	PETUGAS INFORMASI Andi Sukma PENGATUR TK. NIP 197201032007012003	PENGELOLA PENGADUAN Nurlaela PENGATUR Nip 197510032008102001
1. Memberikan pelayanan prima kepolisian 2. Merekap dan menyeter PNBP SKCK ke Bank BRI 3. Membuat laporan bulanan	1. pendaftaran dan Registrasi SKCK 2. Penelitian berkas 3. Pelaksanaan Operator SKCK 4. Mengkompulir dan Menginput Catatan Pidana	1. Memberikan informasi kepada pemohon SKCK tentang persyaratan SKCK , maklumat, jam pelayanan dan biaya PNDP SKCK 2. Memberikan petunjuk	1. Pengontrol kotak saran buku pengaduan sosial media dan sms 2. Memberikan tindak lanjut sesuai saran dan aduan oleh pemohon maupun masyarakat mengenai pelayan skck

³Sat Intelkam dalam <https://Polres Cimahi.com>. diakses pada tanggal 27 agustus 2020.

buku kas dan laporan pengawasan penerimaan dan penyaluran blanko SKCK	5. Mengatur Pengarsipan	pengisian formulir SKCK kepada pemohon	
---	-------------------------	--	--

Adapun visi dan misi pelayanan SKCK

a. Visi

Mewujudkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang santun, cepat, tepat dan adil sesuai prosedur.

b. Misi

1. Pelayanan dengan 3S, senyum , salam, sapa
2. Ciptakan suasana nyaman diruang pelayanan dan ruang tunggu SKCK
3. Pelayanan secara cepat dan tepat sesuai prosedur.
4. Menerima saran/masukan dan segera menindak lanjuti.

B. Upaya Polres Bone Dalam Menjalankan Perannya Memberikan Pelayanan SKCK yang Akuntabel dan Transparan

Pelayanan publik (*public services*) merupakan suatu kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga penyelenggara negara dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*).⁴

Salah satu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh kepolisian Negara Republik Indonesia diwujudkan dengan mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan dan tujuan tertentu. Bahwa penerbitan surat keterangan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan, yang menyatakan ada atau tidak terdapat pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat. Untuk meningkatkan ketelitian dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan pedoman dalam penerbitan Surat keterangan Catatan Kepolisian.

Layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara profesional dalam menjalankan tugas

⁴Harbani Passolong. *Teori Administrasi Publik* (Cet.I; Alfabeta, Bandung. 2007), h.13.

pelayanannya tidak hanya menjalankan begitu saja tetapi dituntut harus berdasarkan prinsip-prinsip dalam pelayanannya.⁵

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat yang dikeluarkan 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 memprasyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.

Berdasarkan hasil peneliti dengan wawancara peneliti, ditemukan bahwa pihak Polres Bone telah berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan Perkapolri No. 18 tahun 2014 dalam penerbitan SKCK. Upaya yang ditempuh adalah:

1. Memberikan pemahaman tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam penerbitan SKCK.

Untuk mengetahui sejauhmana penerapan Regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 oleh Polres Bone dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka peneliti melakukan wawancara dengan personil Polres Bone selaku pelaksana penerbitan SKCK. Menurut Bapak Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos. selaku pelaksana penerbitan SKCK di Polres Bone menyatakan bahwa:

⁵Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cet.I; Jakarta Elex Media Kompetindo, 2003), h. 54.

“Regulasi perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 telah diterapkan melalui Persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNI, kami himbau untuk melengkapi persyaratan.1). foto kopi KTP dengan menunjukkan KTP asli, 2). Fotokopi Kartu Keluarga, 3). Foto kopi akte kelahiran/kenal lahir, 4). Foto kopi Kartu Identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP,5). Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam), yang digunakan untuk:a.SKCK 1 (satu) lembar, b. Arsip 1 (satu) lembar, c. Buku Agenda 1 (satu) lembar, d. Kartu Tik 1(satu) lembar, e. Formulir sidik jari 2 (dua) lembar, jadi kita hanya melayani pemohon yang dapat melengkapi berkas-berkas tersebut.”

Lebih lanjut Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos. menjelaskan mengenai syarat-syarat bagi pemohon yang bekerja diluar negara indonesia.

“ adapun Persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNA antara lain :1). Surat permohonan dari sponsor, perusahaan, atau lembaga yang mempekerjajn, menggunakan, atau yng bertanggung jawab kepada WNA, 2). Foto kopi paspor, 3). Fotocopy kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (kitap); dan, 4). Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak (enam) lembar, yang digunakan untuk:a. SKCK 1 (satu) lembar, b. Arsip 1 (satu) lembar, c. Buku agenda 1 (satu) lembar, d. Kartu Tik 1 (satu) lembar, e. Formulir sidik jari 2 (dua) lembar.”

Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos. Lebih anjut menjelaskan bahwa lain persyaratan pemohon penerbitan SKCK baru dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemohon yang akan memperpanjang masa berlaku SKCK

“Adapun syarat-syarat yang diperlukan untuk memperpanjang masa berlaku SKCK sebagai berikut:1). Membawa lembar SKCK lam yang asli/legalisir (maksiml telah habis masanya selama1 tahun), 2). Membawa fotocopy KTP/SIM, 3). Membawa fotocopy kartu keluarga, 4). Membawa fotocopy akta kelahiran atau kenal lahir, 5). Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar, 6). Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor polisi.”⁶

Setelah itu peneliti mengkonfirmasi kepada Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku pembantu Benma beliau mengatakan bahwa:

“Memang benar Regulasi perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 telah diterapkan sebagaimana dalam persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNI, pemohon SKCK WNA dan perpanjangan SKCK diantaranya foto kopi KTP, foto kopi kartu keluarga,

⁶Bripka Iwan Hadisapura,S,Sos.,Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone,SulSel,wawancara oleh penulis di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

foto kopi akte kelahiran, foto kopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat mendapatkan KTP, pas foto ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 lembar dan untuk perpanjangan sebanyak 3 lembar”.⁷

Dari kutipan hasil wawancara yang dikemukakan oleh dua sumber tersebut maka dapat dipahami dengan jelas bahwa Peraturan Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018 sudah diterapkan namun untuk persyaratannya belum tertera di tempat pengambilan SKCK dan dalam penyeteroran persyaratan belum dilakukan secara online sesuai dengan Peraturan Kepolisian Nomor 18 Tahun 2014 .

Terlepas dari penerapan peraturan Kepolisian Nomor 18 Tahun 2014 oleh Polres Bone, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat pemohon SKCK, menurut Asrul:

“Pelayanan dalam pengambilan SKCK sudah baik dan sudah ada contoh pengisian data sehingga memudahkan untuk mengisi data. Hanya saja dalam proses pelayanan terlalu lama karena tidak adanya nomor antrian sehingga tidak di ketahui yang datang duluan”.⁸

Pendapat senada juga diajukan oleh peneliti kepada Tita Yurfiana selaku Pemohon SKCK mengatakan bahwa:

“Pelayanannya cukup bagus karena tatanannya rapi, maksudnya ruangnya tidak terpisah-pisah dalam pengambilan SKCK”.⁹

2. Melayani dengan baik tanpa perbedaan perlakuan antara masyarakat wam dengan masyarakat strata sosial tinggi.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa Untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan pada proses pengambilan SKCK di Polres Bone. Hal tersebut dapat dilihat pada pernyataan yang diungkapkan oleh

⁷Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* penulis di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

⁸Asrul, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* penulis di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

⁹Tita Yurfiana, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

pemohon SKCK bahwa menurut Pemohon pelayanannya sudah baik dan bagus karna adanya contoh pegisian data.

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat berstatus sosial tinggi dapat dilihat dari wawancara peneliti dengan narasumber. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Iwan Hadisaputra,S.Sos selaku pelaksana SKCK di Polres Bone menyatakan bahwa:

“Tidak ada perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat strata sosial yang tinggi, namun memberikan kebijaksanaan kepada masyarakat yang berdomisi jauh dari kantor penerbitan SKCK lebih didahulukan dengan meminta persetujuan pada pemohon yang lain”.¹⁰

Selanjutnya, Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Ibu Nurlaela selaku Pengelola Pengaduan mengatakan bahwa:

“Dalam pengambilan SKCK tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat biasa dengan masyarakat yang berstatus sosial tinggi”.¹¹

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden Sulfikar selaku pemohon selaku pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Adanya perbedaan perlakuan petugas SKCK terhadap masyarakat yang biasa dengan masyarakat berstatus sosial tinggi karna adanya sistem kekerabatan dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SKCK”.¹²

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden Tita Yurfiana selaku pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Dalam penerbitan SKCK terdapat perbedaan pelayanan antara masyarakat awam dengan masyarakat strata sosial”.¹³

¹⁰Bripka Iwan Hadisaputra,S.Sos., Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹¹Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹²Sulfikar, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat berstatus sosial tinggi. Hal tersebut dapat dilihat pada pernyataan yang diungkapkan oleh petugas dan pemohon SKCK bahwa menurut petugas tidak adanya perbedaan perlakuan terhadap masyarakat biasa dengan masyarakat berstatus sosial tinggi, namun memberikan kebijaksanaan terhadap masyarakat yang berdomisi jauh dari kantor penerbitan SKCK untuk didahulukan melalui persetujuan pemohon lain, sedangkan menurut pemohon adanya perbedaan perlakuan penerbitan SKCK karna adanya sistem kekerabatan dalam memberikan pelayanan. Maka petugas penerbitan SKCK seharusnya tidak membeda-bedakan antara masyarakat biasa dengan masyarakat berstatus sosial tinggi ataupun dalam sistem kekerabatan .

3. Mengupayakan Pelayanan penerbitan SKCK dalam jangka waktu yang tidak lama.

Mengenai waktu penerbitan SKCK dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas SKCK, Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Briпка Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam penerbitan SKCK baru memerlukan waktu 10 menit, sedangkan untuk perpanjangan memerlukan waktu 5 menit”.¹⁴

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Bapak Briпка Iwan Hadisaputra selaku Pelaksana SKCK mengatakan bahwa:

“Tergantung dari cepatnya pemohon mengisi kartu TIK atau data yang diperlukan dalam penerbitan SKCK, hanya saja waktu untuk

¹³Tita Yurfianti, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹⁴Briпка Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

penerbitannya dalam pembuatan SKCK baru memerlukan waktu 10 menit dan untuk perpanjangan memerlukan waktu 5 menit”¹⁵.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa waktu yang diperlukan dalam penerbitan SKCK . melihat waktu cepat tidaknya proses penerbitan SKCK, tergantung dari cepatnya pemohon mengisi kartu TIK atau berkas yang diperlukan. Penerbitan SKCK baru hanya memerlukan waktu kisaran 10 menit sedangkan perpanjangan 5 menit. Petugas penerbitan SKCK memberikan contoh pengisian agar bisa cepat selesai dengan baik dan benar agar waktu yang di gunakan dalam pengisian tidak terlalu banyak sehingga SKCKnya dapat diterbitkan.

4. Menetapkan biaya administrasi dalam penerbitan SKCK sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan Negara bukan Pajak sudah Transparan tanpa adanya tambahan.

Dalam proses penerbitan SKCK telah ada ketentuan biaya administrasi yang telah ditentukan sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah NO. 60 Tahun 2016, terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas SKCK, Ibu Nurlaela selaku Pengelola Pengaduan, beliau menyatakan bahwa:

“Adanya biaya dalam penerbitan SKCK sesuai dengan peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp.30.000 (tiga puluh ribu)”¹⁶.

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada bapak Bripka Muh.Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa

“Biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan SKCK perlembar dikenakan tarif sebesar Rp. 30.000 (tiga puluh ribu) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis

¹⁵Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos.,Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹⁶Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Plores Bone, 6 Agustus 2020.

penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang sama untuk Penerbitan SKCK”.¹⁷

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa dalam proses penerbitan SKCK biaya pemohon ditentukan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh petugas penerbitan SKCK bahwa biaya penerbitan, untuk kisaran satu lembar SKCK dikenakan tarif Rp.30.000 (tiga puluh ribu) sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis penerimaan Negara Bukan Pajak.

Mengenai pelayanan penerbitan SKCK yang akuntabel dan transparan, peneliti melakukan konfirmasi dengan beberapa masyarakat pemohon dan berdasarkan hasil penelitian dan wawancara narasumber bahwa pelaksanaan pelayanan penerbitan SKCK sangat akuntabel dan transparan. Sebagaimana diungkapkan oleh Sulfikar selaku pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Sudah terbuka dalam permasalahan biaya penerbitan karna sudah ada petunjuk pembayaran dan berapa biaya yang akan dikeluarkan dalam penerbitan SKCK perlembar tetapi dalam pelayanan SKCK masih belum efektif karna masih adanya perbedaan perlakuan dalam menerbitkan SKCK . Dalam persoalan pertanggungjawaban atau akuntabel cukup Baik karna petugas penerbitan SKCK sudah melaksanakan tugasnya untuk menerbitkan SKCK walaupun ada perbedaan perlakuan”.¹⁸

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Responden Tita Yurfiana selaku Pemohon SKCK mengatakan bahwa:

“Masih belum transparan dan akuntabel karna dalam pelayanan aparat penerbitan SKCK pemohon masih mengeluhkan permasalahan mengenai prosedur waktu dan kenyamanan dan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai. Tetapi dalam persoalan biaya sudah jelas.”¹⁹

¹⁷Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹⁸Sulfikar, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

¹⁹Tita Yurfiana, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa untuk mengetahui pelayanan Pihak Polres Bone dalam proses penerbitan SKCK yang akuntabel dan Transparan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh pemohon SKCK bahwa sudah cukup terbuka dalam persoalan biaya administrasi tetapi dalam pelayanan masih ditemukan perbedaan perlakuan dan prosedur waktu dan kenyamanan, dan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai. Maka dari pihak petugas SKCK perlu peningkatan optimalisasi dalam sistem pelayanan dan menyediakan sarana dan prasarana sehingga pemohon SKCK merasa nyaman dalam menunggu penerbitan SKCK.

5. Mengatur kerja sama dengan Kejaksaan Bone dan Pengadilan Bone.

Untuk mencegah agar pihak Polres Bone dalam Penerbitan SKCK tersebut tidak salah memberikan pemohon, maka pihak Polres Bone melakukan kerja sama dengan pihak Kejaksaan dan Pengadilan Negeri Bone untuk memudahkan mendeteksi masyarakat yang memiliki riwayat catatan kriminal yang pernah dilakukan.

Untuk mengetahui masyarakat pemohon betul-betul tidak mempunyai riwayat catatan kriminal. Sebagaimana wawancara peneliti kepada Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Kepolisian Polres Bone atau petugas SKCK melakukan kerja sama pengadilan dan kejaksaan terkait berapa kasus yang selesai perbulannya, kemudian dilakukan pengimputan. Petugas harus teliti dalam menerbitkan SKCK dan memeriksa betul putusan hukum atau catatan kriminal terhadap tindak pidana yang pernah pemohon jalani sebelumnya agar tidak menimbulkan suatu kesalahan dalam menerbitkan SKCK”.²⁰

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Ibu Nurlaela selaku Pengelola pengaduan menyatakan bahwa:

²⁰Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

“Melakukan kerja sama antara kepolisian Polres Bone atau petugas SKCK kepada pengadilan dan kejaksaan terkait pengimputan data atau kasus pidana yang selesai perbulannya”.²¹

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa mengetahui masyarakat pemohon betul-betul tidak mempunyai riwayat catatan kriminal. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh pemohon SKCK bahwa Kepolisian Polres Bone melakukan kerja sama antara pengadilan dan kejaksaan terkait data atau catatan kriminal yang selesai perbulannya kemudian di input dan diperiksa oleh petugas sebelum menerbitkan SKCK.

Adapun jika ditemukan fakta seorang pemohon ternyata terbukti memiliki riwayat catatan kriminal, maka tidaklah berarti pemohon tersebut tidak akan diberikan SKCK nya. Hanya saja hal-hal atau perlakuan khusus yang diberikan. hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Bripka Iwan Hadisaputra, S.Sos., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Untuk melakukan permohonan SKCK masyarakat pemohon bisa mengambil SKCK mesti telah menjalani hukuman pidana tetapi dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan ada tidaknya catatan kriminal yang pernah dia lakukan sebelumnya”.²²

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma mengatakan bahwa:

“Dalam pengambilan suatu SKCK masyarakat pemohon bisa mengajukan permohonan mesti sebelumnya pernah melakukan tindakan kriminal akan tetapi harus ada putusan hukunnya dan dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan pernah melakukan tindakan kriminal”.²³

²¹Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

²²Bripka Iwan Hadisaputra, S.Sos., Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

²³Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa dalam masyarakat pemohon SKCK mesti bersih dari riwayat catatan kriminal. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh petugas SKCK bahwa dalam permohonan SKCK masyarakat pemohon bisa mengambil suatu SKCK mesti sebelumnya atau pernah melakukan tindakan kriminal atau menjalani hukuman dan memiliki putusan hukum, tetapi dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan pernah tidaknya melakukan tindakan kriminal. Maka petugas SKCK perlu lebih teliti dalam menyikapi masyarakat pemohon yang pernah melakukan tindakan kriminal agar tidak terjadi kesalahan dalam menerbitkan suatu SKCK.

Untuk mengetahui lama masa kadaluarsa catatan kriminal seseorang hingga yang bersangkutan kemudian diperbolehkan mengajukan permohonan penerbitan SKCK. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nurlaela selaku Pengelola Pengawasan menyatakan bahwa:

“Tidak ada masa kadaluarsa selama masih ada catatan tindak pidana telah melakukan kriminal pada tahun sekian dan kasus yang pernah dialami dan bisa mengajukan permohonan penerbitan SKCK”.²⁴

Pendapat senada yang diajukan oleh bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Selama masih ada catatan tindak pidana telah melakukan kriminal pada kasus dan tahunnya maka tidak ada masa kadaluarsa tetap berlaku dan pemohon tetap bisa mengajukan permohonan penerbitan SKCK”.²⁵

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa Untuk mengetahui lama masa kadaluarsa catatan kriminal seseorang hingga yang bersangkutan kemudian diperbolehkan mengajukan permohonan penerbitan SKCK. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkn oleh petugas SKCK bahwa Selama masih ada catatan tindak pidana telah melakukan kriminal

²⁴Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

²⁵Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

pada kasus dan tahunnya maka tidak ada masa tetap berlaku dan pemohon tetap bisa mengajukan permohonan penerbitan SKCK. Maka petugas perlu memeriksa berkas bagi pemohon yang pernah melakukan tindakan pidana telah melakukan tindakan kriminal.

Untuk mengetahui harapan mengenai pelayanan penerbitan SKCK kedepannya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Iwan Hadisaputra, S.Sos., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Semoga ke depannya pelayanan SKCK lebih baik lagi dan semoga tidak adanya komplek dari masyarakat pemohon SKCK terhadap pelayanan yang petugas berikan”.²⁶

Pendapat senada yang diajukan oleh Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Semoga lebih baik lagi, lebih bagus, dan lebih lancar lagi dalam proses pelayanan penerbitan SKCK sehingga pemohon SKCK dapat merasa nyaman”.²⁷

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden dari masyarakat Sulfikar selaku Pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Semoga kedepannya bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga bagi pemohon yang akan mengambil SKCK akan lebih merasa nyaman lagi dan kedepannya tidak ada lagi perbedaan perlakuan antara masyarakat biasa dengan masyarakat strata sosial ketika akan mengambil SKCK”.²⁸

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden dari masyarakat Sulfikar selaku Pemohon SKCK menyatakan bahwa:

²⁶Bripka Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

²⁷Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

²⁸Sulfikar, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

“Harapan kedepannya semoga lebih baik lagi dan untuk pengambilan blangkonya supaya bisa di gabungkan dengan loketnya supaya pemohon tidak capek/bingung lagi untuk mengambil blangko SKCK”²⁹.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa Untuk mengetahui harapan mengenai pelayanan penerbitan SKCK kedepannya. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkn oleh petugas SKCK dan pemohon SKCK bahwa Semoga kedepannya bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga bagi pemohon yang akan mengambil SKCK akan lebih merasa nyaman lagi. Maka petugas SKCK perlu meningkatkan pelayanan dan tidak membedakan pemohon SKCK terhadap masyarakat biasa dengan masyarakat strata sosial tinggi.

C. Kendala yang Dihadapi oleh Polres Bone dalam Pelayanan Penerbitan SKCK

Pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dan kreaktifitاسnya demi mencapai tujuan.oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Responsivitas adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan, prosedur, dan kecepatan memberikan layanan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program

²⁹Tita Yurfiana, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mengetahui kendala seperti apa yang dialami oleh pihak Kepolisian Polres Bone dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan petugas SKCK.³⁰

1. Adanya beberapa masyarakat pemohon yang tidak memahami tata cara pengisian formulir.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh kepolisian dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu sebagaimana yang dinyatakan oleh bapak Briпка Iwan Hadisaputra,S,Sos., selaku pelaksana SKCK bahwa:

“Ketika ada orang tua yang datang untuk menerbitkan SKCK namun kurang paham mengenai pengisian formulir atau data SKCK, maka perlu adanya bantuan petugas untuk pengisian data tersebut”.³¹

Kemudian, pendapat senada yang diajukan oleh peneliti mengenai kendala yang dihadapi kepolisian dalam pelayanan SKCK. Bapak Briпка Muh. Harrama Rabuwadi selaku pembantu benma menyatakan bahwa:

“Ketika banyaknya pemohon atau masyarakat yang ingin menerbitkan SKCK terkadang merasa lelah dan pusing”.³²

2. Tidak adanya nomor antrian yang disediakan.

Selanjutnya, pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden mengenai kendala yang dihadapi selama menjalani proses pengambilan SKCK yaitu oleh Tita Nurfiانا selaku pemohon SKCK bahwa:

“Dari persoalan waktu yaitu lamanya menunggu pelayanan SKCK dari pihak kepolisian yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK. Karena, adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam

³⁰Riko Riyanda,*Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam*,Vol 9,(Program Studi Administrasi Negara,Fakultas Sosial dan Humaniora,Universitas Puter Batam,Kepulauan Riau).

³¹Briпка Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

³²Briпка Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya”.³³

Kemudian, pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden mengenai kendala yang dihadapi selama menjalani proses pengambilan SKCK yaitu oleh Asrul selaku pemohon SKCK bahwa:

“Pihak polisi yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK tidak menyediakan nomor antrian kepada pemohon pembuatan SKCK, seharusnya pihak polisi atau petugas menerapkan pelayanan dalam sistem online dan masih kurang optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan karna disebabkan kurang memadainya sarana dan prasaran”.³⁴

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami Kendala-kendala yang dihadapi oleh kepolisian dalam pelayanan penerbitan SKCK. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkn oleh pemohon SKCK bahwa Ketika ada orang tua yang datang untuk menerbitkan SKCK namun kurang paham mengenai pengisian formulir atau data SKCK, maka perlu adanya bantuan petugas untuk pengisian data tersebut dan ketinya banyaknya pemohon yang ingin menerbitkan SKCK sering kewalahan. sedangkan menurut pemohon kendala yang dihadapi yaitu persoalan tidak adanya nomor antrian yang mengakibatkan lamanya menunggu penerbitan SKCK.

3. Adanya pemohon yang tidak memenuhi persyaratan tetapi memaksa untuk dilayani.

Adapun kendala lainnya pada proses penerbitan SKCK ketika pemohon belum bisa memenuhi semua prosedur dan persyaratan administrasinya,

³³Tita Yurfiana, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

³⁴Asrul, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Iwan Hadisaputra selaku

Pelaksana SKCK bahwa:

“Tentunya memperlambat proses penerbitan SKCK mengingat pemohon tidak memenuhi persyaratan pengambilan SKCK. Yang mana syarat-syarat pengambilan atau penerbitan SKCK adalah Akte kelahiran, ijasah, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan foto ukuran 4 x 6. Olehnya itu solusi yang ditawarkan oleh pihak Kepolisian kepada pemohon yang belum bisa memenuhi prosedur penerbitan SKCK maka, pemohon bisa mengirim file yang belum terpenuhi tersebut lewat WhatsApp atau pemohon bisa membawa dikemudian hari. Apalagi pemohon yang jauh tempat tinggalnya pada Polres bone”³⁵.

Pendapat senada yang diajukan pemohon kepada Ibu Nurlaela selaku

Pengelola pengaduan menyatakan bahwa:

“Memperlambat suatu penerbitan SKCK karna adanya kekurangan atau tidak lengkapnya persyaratan untuk permohonan SKCK. Tetapi biasanya kami memberikan keringanan yaitu persyaratan yang belum lengkap bisa menyusul pada hari berikutnya apalagi orang yang bertempat tinggal jauh dari Polres Bone”³⁶.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa kendala pada proses penerbitan SKCK ketika pemohon belum bisa memenuhi semua prosedur dan persyaratan administrasinya. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkn oleh pemohon SKCK bahwa dapat memperlambat penerbitan SKCK karna adanya persyaratan ataupun belum memenuhi semua prosedur penerbitan SKCK, maka petugas memeberikan keringanan yaitu persyaratan yang belum lengkap bisa dibawa pada hari berikutnya atau bisa dikirim lewat WattsApp.

³⁵Bripka Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

³⁶Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

4. Adanya pemohon yang terdeteksi pernah terlibat dalam tindakan kriminalitas (memiliki riwayat catatan kriminalitas).

Adapun kendala Kepolisian jika ada pemohon atau seseorang yang telah terbukti melakukan tindakan kriminalitas lalu memohon untuk diterbitkan SKCKnya, Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Iwan Hadisaputra, S.Sos., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Harus memeriksa semua catatan kriminalitas dari tahun berapa dan kasus apa yang pernah dilakukan pemohon SKCK sebelumnya. Namun SKCK tetap diterbitkan tetapi terlebih dahulu harus ada putusan hukum pernah menjalani hukuman pidana dan tetap dicantumkan dalam SKCK tersebut telah melakukan tindakan kriminalitas”.³⁷

Kemudian pendapat senada yang diajukan peneliti mengenai pemohon atau seseorang yang telah terbukti melakukan tindakan kriminalitas lalu memohon untuk diterbitkan SKCKnya. Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“SKCK tetap diterbitkan tetapi tetap ditulis catatan pidananya, dan terlebih dahulu memeriksa semua catatan kriminalitas yang sebelumnya kemudian harus ada putusan hukumnya”.³⁸

Berdasarkan wawancara di atas, maka dapat dipahami bahwa kendala kepolisian jika ada pemohon atau seseorang yang telah terbukti melakukan tindakan kriminalitas lalu memohon untuk diterbitkan SKCKnya. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh petugas SKCK bahwa terlebih dahulu memeriksa semua catatan kriminalitas yang pernah pemohon lakukan dan harus ada putusan hukumnya, akan tetapi dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan pernah melakukan tindakan kriminalitas.

³⁷Bripka Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara, 6 Agustus 2020.

³⁸Bripka Muh. Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

Untuk mengetahui kendala jika pemohon SKCK telah melakukan tindakan kriminalitas akan tetapi belum terbukti pada saat itu dan dikemudian hari diketahui bahwa telah melakukan pelanggaran, maka SKCK ditarik kembali. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu Nurlaela selaku pengelola pengaduan bahwa:

“Petugas SKCK harus menarik kembali SKCK yang sudah diterbitkan dan menghapus dari daftar pemohon sebelumnya agar SKCK tersebut bisa tidak digunakan pemohon”.³⁹

Pertanyaan yang sama diajukan peneliti kepada Bapak Bripka Iwan Hadisaputra, S.Sos., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Petugas melakukan penarikan kembali SKCK yang sebelumnya diterbitkan agar pemohon tidak bisa menggungkannya, dan petugas harus memeriksa kembali dengan teliti catatan kriminalitas pemohon SKCK yang di input oleh pengadilan dan kejaksaan”.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa petugas SKCK, maka dapat dipahami bahwa petugas harus memeriksa kembali catatan kriminalitas pemohon yang di input oleh pengadilan dan kejaksaan dan melakukan penarikan SKCK yang sebelumnya diterbitkan agar pemohon tidak menyalagunakan SKCK tersebut.

Untuk mengetahui kendala kepolisian jika ada saat dimana dihadapkan dengan pemohon atau masyarakat yang bermohon untuk menerbitkan SKCK, dan yang bersangkutan karena suatu hal yang tidak memungkinkan/dalam keadaan terdesak membutuhkan SKCK tapi tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi atau misalnya pemohon berasal dari kabupaten lain tapi terdesak untuk mendapatkan SKCK untuk kepentingan pekerjaan tapi tidak bisa kembali

³⁹Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

⁴⁰Bripka Iwan Hadisaputra, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

kekampung asalnya. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Petugas terkedala dalam menerbitkan SKCKnya dan tidak bisa langsung dilayni seperti pemohon yang lain, karna terlebih dahulu harus mengambil domisi di kelurahan/kantor desa yang dekat dengan tempat dia kerja, kalau pemerintahan setempat menyetujui domisi atau domisilinya sudah dikeluarkan maka petugas dapat menerbitkan SKCK Tetapi mungkin prosenya agak lambat karna harus menunggu persetujuan pemerintah setempat”⁴¹

Pendapat senada yang diajukan peneliti kepada Bapak Bripka Muh. Harrama Rabuwadi selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Terkendala dalam penerbitan atau pengisian data pemohon karna tidak lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, dan petugas harus menunggu putusan dari pemerintah setempat terkait dengan dikeluarkannya domisili dari kelurahan/kantor desa yang terdekat dari pekerjaan atau tempat tinggal pemohon yang sekarang sebelum menerbitkan SKCK.”⁴²

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa kendala kepolisian jika ada saat dimana dihadapkan dengan pemohon atau masyarakat yang bermohon untuk menerbitkan SKCK, dan yang bersangkutan karena suatu hal yang tidak memungkinkan/dalam keadaan terdesak membutuhkan SKCK tapi tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi atau misalnya pemohon berasal dari kabupaten lain tapi terdesak untuk mendapatkan SKCK untuk kepentingan pekerjaan tapi tidak bisa kembali kekampung asalnya. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh pemohon SKCK bahwa Terkendala pada penerbitan atau pengisian data pemohon karna terlebih dahulu harus mengambil domisi dari kelurahan/kantor desa terdekat denga tempat dia kerja atau tempat tinggal sekarang, dan apabila sudah disetujui atau dikeluarkan domisi maka petugas dapat melanjutkan pengisian data dan penerbitan SKCK.

⁴¹Bripka Iwan Hadisaputra,S,Sos., Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone,6 Agustus 2020.

⁴²Bripka Muh.Harrama Rabuwadi, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, *wawancara* di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi simpulan dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Upaya Polres Bone Dalam Menjalankan Perannya Memberikan Pelayanan SKCK yang Akuntabel dan Transparan yaitu 1) Memberi pemahaman tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam penerbitan SKCK, 2) Melayani dengan baik tanpa perbedaan perlakuan antara masyarakat awam dengan masyarakat yang strata sosial tinggi, 3) Mengupayakan Pelayanan penerbitan SKCK dalam jangka waktu yang tidak lama, 4) Menetapkan biaya administrasi dalam penerbitan SKCK sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak sudah transparan tanpa adanya tambahan dan 5). Mengatur kerja sama dengan Kejaksaan Bone dan pengadilan Bone.
2. Kendala yang dihadapi oleh Kepolisian Polres Boe dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu Ketika ada orang tua yang datang untuk menerbitkan SKCK namun kurang paham mengenai pengisian formulir atau data SKCK, maka perlu adanya bantuan petugas untuk pengisian data tersebut, kemudian kendala yang dirasakan pemohon SKCK yaitu Dari persoalan waktu yaitu lamanya menunggu pelayanan SKCK dari pihak kepolisian yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK, Karena, adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya dan dalam proses pengambilan SKCK tidak menyediakan nomor antrian kepada

pemohon pembuatan SKCK ,seharusnya pihak polisi atau petugas menerapkan pelayanan dalam sistem online.

B. Implikasi

Beranjak dari ungkapan yang dikemukakan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Polres Bone agar selalu tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terutama para pemohon SKCK dan lebih meningkatkan pelayanan dalam sistem Online.
2. Diharapkan kepada para masyarakat terutama para pemohon agar tetap memperhatikan persyaratan SKCK dan mematuhi peraturan petugas SKCK, sehingga terjadi hak dan kewajiban yang seimbang.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, R. *Penegak Hukum Dilapangan Oleh Polri*. Jakarta: Dinas Hukum Polri. 1997.
- Arikunto, Suharni. *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Asrul, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara penulis di Polres Bone, 6 Agustus 2020.
- Astuti, Dwi Nani “ *Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo*. jurusan Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus 1945. Surabaya.
- Barata Adya Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta Elex Media Kompetindo. 2003.
- Departemen Agama. *Alqur’an dan Terjemahannya* .Jakarta: Toha Putra Semarang. 1989.
- Dillah, Philips dan Suratman. *Metode Penelitian Hukum, Dilengkapi Tata Cara dan Contoh Penulisan Karya Ilmiah Bidang Hukum*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Emzir, Metode. *Penelitian Pendidikan, Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.
- Hadisaputra Iwan, Pelaksana SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, , 6 Agustus 2020.
- Hasibuan Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Aksara. 2005.
- Hayat. *manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers. 2017.
- HR, Ridwan. *Hukum Administrasi Negara* . Jakarta: Rawali Pers. 2016.
- HR, Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007.
- <https://abhinayadot.wordpress.com>. diakses pada tanggal 30 November 2019
- https://www.polri.go.id/layanan-skck_php. diakses pada tanggal 30 November 2019.
- <https://Polres Cimahi.com>. diakses pada tanggal 27 agustus 2020.
- <https://id.m.wikipedia.org>. Diakses pada tanggal 4 Agustus 2020.
- <http://www.sepulsa.com/blog/fungsi-skck>. Diakses pada tanggal 02 November 2020
- IAIN BONE. *Pedoman Penulisan Makalah dan Skripsi Mahasiswa IAIN BONE*, Ed. Revisi. Watampone: Pusat Penjaminan Mutu P2M. 2016.
- kurniawan, Aang. “*Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Disatuan Intelkam Polres Jember*”, Jurusan Ilmu Administrasi . Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. jakarta : Bumi Aksar. 2006.

- Muhtaj El Majda. *Hak Asasi Manusia Dalam Konstitusi Di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2015.
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002.
- Nasution, Johar Bhader. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju. 2008.
- Noor, Julansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta; Kencana. 2014.
- Nurlaela, Pengelola Pengaduan, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.
- Passolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung. 2007.
- Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Pasal 3.
- Purnama, Adi Ketut I. *Hukum Kepolisian Sejarah Dan Peran Polri Dalam Penegakan Hukum Serta Perlindungan HAM*. Bandung: Refika Aditama. 2018.
- Rabuwadi Muh. Harrama, Pembantu Benma, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara penulis di Polres Bone, 6 Agustus 2020.
- Riyanda, Riko. *Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam*, Vol 9. program studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Puter Batam, kepulauan riau.
- S, Andyaningrum Dwi Intan. “ *Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*”. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga.
- Sarundajang. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 2002.
- Setyobudi, Iswanto & Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Soekanto, Soedjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia. 2015.
- Sulfikar, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.
- Sunggono, Bambang. “ *Metode Penelitian Hukum* ”. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1997.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yurfiana Tita, Pemohon SKCK, Kabupaten Bone, SulSel, wawancara di Polres Bone, 6 Agustus 2020.

Lampiran

Lampiran 1

OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK YANG AKUNTABEL DAN TRANSPARAN BERDASARKAN PERKAPOLRI NOMOR 18 TAHUN 2014 TENTANG TATA CARA PENERBITAN SKCK

Pertanyaan untuk Petugas SKCK

1. Apakah regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 diterapkan di Polres Bone dalam penerbitan surat keterangan catatan kepolisian sebagaimana mestinya tanpa adanya keterpihakan?
2. Bagaimana pendapat bapak mengenai kendala jika sekiranya ada pemohon yang telah terbukti melakukan tindakan kriminalitas lalu memohon untuk diterbitkan SKCKnya?
3. Kendala jika pemohon belum bisa memenuhi proses penerbitan SKCK ini, tindakan apa yang bapak lakukan?
4. Persyaratan apa saja yang wajib dipenuhi masyarakat pemohon SKCK?
5. Dalam menjalankan tugas pelayanan penerbitan SKCK, kendala bapak jika menemukan pemohon yang berniat mengajukan permohonan penerbitan SKCK tapi tidak memenuhi persyaratan-persyaratan administrasinya?
6. Kendala bapak jika pemohon SKCK telah melakukan tindakan kriminalitas akan tetapi belum ketahuan/terbukti, nanti dikemudian hari baru diketahui bahwa betul telah melakukan pelanggaran?
7. Adakah perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat strata sosial tinggi dalam proses pelayanan penerbitan SKCK?
8. Butuh berapa lama waktu penerbitan satu SKCK?
9. Apakah ada biaya administrasi dalam proses penerbitan SKCK?
10. Apakah masyarakat pemohon SKCK mesti bersih dari riwayat catatan kriminal?

11. Kendala bapak dalam memastikan jika masyarakat pemohon SKCK tersebut betul-betul tidak mempunyai catatan kriminal?
12. Berapa lama masa kadaluarsa catatan kriminal seseorang hingga yang bersangkutan kemudian diperbolehkan mengajukan permohonan penerbitan SKCK?
13. Kendala bapak jika sekiranya ada saat dimana dihadapkan dengan seorang masyarakat yang bermohon untuk diterbitkan SKCK, dan yang bersangkutan karena suatu hal yang tidak memungkinkan/dalam terdesak membutuhkan SKCK tapi tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi?(catatan dalam keadaan terdesak misalnya dia warga kabupaten lain tapi terdesak untuk mendapatkan SKCK untuk kepentingan pekerjaan tapi tidak bisa kembali ke kampung asalnya.
14. Kemukakah kendala-kendala apa saja yang bapak dan rekan-rekan bapak satu fungsi rasakan dalam melayani masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan SKCK?
15. Apa harapan bapak mengenai pelayanan penerbitan SKCK ke depannya?

**OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK YANG AKUNTABEL
DAN TRANSPARAN BERDASARKAN PERKAPOLRI NOMOR 18 TAHUN
2014 TENTANG TATA CARA PENERBITAN SKCK**

Pertanyaan untuk pemohon SKCK

1. Bagaiman menurut anda mengenai pelayanan yang anda rasakan pada proses pengambilan SKCK di Polres Bone?
2. Apakah anda merasakan ada perbedaan perlakuanoleh petugas terhadap masyarakat biasa dengan msyarakat berstatus sosial tinggi dalam memberikan pelayanan SKCK baik di Polres ataupun di Polsek?
3. Apakah menurut anda pelayanan pihak Polres Bone dalam proses penerbitan SKCK sudah akuntabel dan transparan?
4. Kendala-kendala apa saja yang anda rasakan selama menjalani proses pengambilan SKCK?
5. Kemukakan harapan anda seputar pelayanan penerbitan SKCK ke depannya?

Lampiran 2

Surat izin penelitian

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
IAIN BONE
Jln. Hos Cokroaminoto Watampone, Kab. Bone, Sul-Sel, 92733-Telepon: (0481) 21395 Fax: (0481) 21395

Nomor : B-01116/In.33/TL.01/7/2020
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Kapolres Bone
Di-
Watampone

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Program Strata Satu jurusan SYARIAH DAN HUKUM ISLAM IAIN BONE :

Nama : ARIANTI ARIF
Tempat / Tanggal Lahir : Mallekana, 1998-12-22
NIM : 01164114
Program Studi : HUKUM TATANEGARA (SIYASAH SYAR)

Bermaksud melakukan penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul :
"OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK YANG AKUNTABEL DAN TRANSPARAN BERDASARKAN PERKAPOLRI NOMOR 18 TAHUN 2014 TENTANG TATA CARA PENERBITAN SKCK"

Pembimbing : 1. MULJAN, S.Ag., M.HI
2. MARIA ULFAH SYARIF, S.PD.I., M.PD.I
Waktu Penelitian : 03-08-2020 S/D 03-09-2020
Tempat Penelitian : Polres Bone

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kebijaksanaannya memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Watampone, 28 Juli 2020
A.n. Rektor,
Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga



Tembusan :

1. Dekan Fakultas SYARIAH DAN HUKUM ISLAM IAIN Bone
2. Ketua Program Studi HUKUM TATANEGARA (SIYASAH SYAR IAIN Bone
3. Kepala Subbagian Administrasi Akademik IAIN Bone
4. Pembimbing 1 dan 2
5. Arsip

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan petugas SKCK





Wawancara dengan pemohon





Kegiatan Pelayanan SKCK





Lampiran 4

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Arianti Arif
NIM : 01164114
Fakultas : Syariah
Prodi : Hukum Tata Negara
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi IAIN Bone
Alamat : Mallekana Desa Pattiro Sompe
No. HP : 085 340 945 422
E-mail : ariantiarif386@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Arifuddin
Ibu : Nurhaeni

B. Riwayat Pendidikan

Formal

- SDN 225 Pattiro Sompe Tahun 2010
- SMP N 4 Sibulue Tahun 2013
- SMAN 12 Bone Tahun 2016
- IAIN Bone (Fakultas Syariah Prodi Hukum Tata Negara) Tahun 2016 sampai sekarang

Non Formal

-