

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI POLRES BANYUASIN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**M. Aris Wahyudi  
Novita Wulandari  
Maulana**

## **ABSTRACT**

*The title of this research is "The Effectiveness of Public Services in Making Police Records Certificates at the Banyuasin Police Station". This study will use a method using qualitative research methods, namely emphasizing the human element as a research instrument, by emphasizing the human element as a research instrument, it will facilitate adjustments to the reality that occurs in the field.*

*The results of the analysis show that producing quality services in an effort to maintain the good name of the agency, understanding policies, SOPs and coordinating between personnel is very much needed in the SKCK service process, especially during times of receiving job vacancies such as the opening of CPNS, because in the current situation, people who making SKCK will be very abundant and there are many, therefore intense communication and coordination is needed. In the service provided by SKCK, it is quite crowded at the Polres, especially when there is acceptance or opening of job vacancies, such as the acceptance of CPNS, but even so the personnel still try to provide quality services to the community. In this case, the Polres personnel in terms of making SKCK have human resources that are quite good, from educational qualifications, the average is S1 and above and the facilities are quite supportive, it's just how the implementation process will determine the success of each program to be implemented. . All will be determined from the ability of human resources in maximizing existing facilities. In measuring the level of efficiency in the service of making SKCK at the Banyuasin Police, it can't just be seen how many SKCK can be completed from day to day, but the most important thing is that the service is carried out procedurally, does not violate the rules and provides as much quality service as possible. The personnel have carried out their obligations well and have tried their best so that the planned program of activities can run well and as expected. The commitment of the personnel is to carry out what is the goal of the Institution and then in its implementation it is in accordance with existing laws and has understood the responsibilities according to their respective positions and positions.*

**Keywords:** Effectiveness, Public Service

## **Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolahan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tindaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi.

Sebagai negara yang berdaulat, pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang dijalankan, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Terkait dengan tiga fungsi tersebut, hal utama yang dilakukan oleh pemerintah adalah berupaya agar dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut supaya menghasilkan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, tanpa ada diskriminasi. Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi hak masyarakat. Jadi sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan (moenir, 1998).

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

Tugas Kepolisian meliputi dua aspek yaitu dengan melakukan kegiatan operasional dan pelayanan Kepolisian, masyarakat menuntut agar layanan Kepolisian diberikan secara efektif dan sumber daya yang dialokasikan Kepolisian digunakan secara efisien dalam melakukan perlindungan HAM. Serta

memperbaiki perilaku Kepolisian dalam melakukan tugas, masyarakat menuntut agar anggota Kepolisian berperilaku yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini bukan hanya menuntut agar Polisi bertindak sesuai dengan hukum, tetapi juga memperlakukan warga secara manusiawi.

Dalam hal melaksanakan pelayanan publik yang terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 Kepolisian dalam hal ini khususnya Polres Banyuasin diharapkan bisa memberikan pelayanan maksimal, seperti halnya tuntutan di atas bahwa masyarakat secara umum, bukan hanya menginginkan perlakuan yang adil secara hukum namun juga menginginkan perlakuan secara manusiawi, kemudian menginginkan pelayanan yang cepat di respon, dengan biaya yang murah dan ketepatan waktu khusus dalam pelayanan administrasi yaitu dalam penelitian ini yang jadi objeknya dalam proses pembuatan SKCK, dan hal ini belum terlihat terimplementasi secara maksimal di Banyuasin

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB

tersebut. SKKB berlaku selama 6 (enam) bulan

Beberapa kendala yang dihadapi di Banyuasin khususnya dalam hal ini pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diantaranya pelayanan administrasi yang belum maksimal baik dari sisi waktu dan biaya. Harusnya pengurusan administrasi bisa selesai dalam 1 hari namun faktanya bisa 2 hingga 3 hari, pelayanan yang kurang professional seperti yang diharapkan masyarakat di era global, yaitu tidak secara online dan cepat, masih manual dan lambat, adanya fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok tertentu, tidak adanya kesamaan hak yang terjadi untuk setiap orang, dan petugas yang kadang kurang partisipatif

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan”

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Efektivitas

Makna efektivitas termuat di Kamus Besar Bahasa Indonesia sendiri menjelaskan kata efektivitas diambil dari kata efektif dimana memiliki makna adanya nilai efektif, memberikan efek atau dampak, bisa diterjemahkan sebagai aktivitas yang bisa memberikan sebuah pencapaian yang sesuai harapan, dapat juga dikatakan jika makna dari efektivitas ialah keterhubungan antara perwujudan dan harapan yang

dinyatakan, dan memperlihatkan tingkat kewajaran perbandingan pencapai yang ingin diwujudkan dengan harapan yang diharapkan" Dari pemaparan di atas definisi dari kata efektivitas merupakan pengaruh yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu berguna untuk mencari tahu tingkat keberhasilan yang telah dicapai dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Sutau lembaga secara umum dalam hubungannya dengan efektivitas merupakan tujuan yang ingin dicapai lembaga. Jikalau setiap personal mempunyai perilaku atau sistem kerja yang efektif untuk mencapai yang diharapkannya, maka setu tim atau kelompok dimana individu sebagai anggota bisa ikut juga efektif dalam mencapai tujuan, lembaga juga ikut efektif dalam mencapai tujuan. Definis kata efektivitas memiliki perbedaan dengan makna efisiensi. Makna Efisiensi merupakan bentuk pengorbanan dalam mencapai keinginan. Seberapa minim bentuk persembahan dalam mewujudkan keinginan, maka bisa disebut semakin efisiensi. Adapun efektivitas merupakan ukuran sejauh apa capaian (lembaga) sanggup dihasilkan atau sesuai keinginan (Sigit, 2003:1).

Efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, fasilitas dengan ukuran yang sesuai dan secara sadar dipastikan lebih awal agar mendapatkan beberapa barang dari jasa aktivitas yang dilaksanakannya. Efektivitas adalah bentuk program yang bisa dikatakan berhasil atau tidak. Dalam pengertian lain apakah sesuai dengan target sasaran atau tidak,

(Siagian, 2001:24). Efektivitas juga dilihat dari segi pencapaian tujuan apakah tercapai atau tidak. Selain itu efektivitas juga berfokus pada hasil yang dicapai, selain itu hasil yang dicapai akan yang dinilai efektif jika yang dihasilkan dapat memenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan.

Saluran *input* atau *output* adalah awal mula utnuk menunjukkan suatu lembaga. Organisasi dalam makna yang lebih simpel adalah suatu himpunan atau Lembaga yang terdiri dari beberapa perangkat, (Ivancevich dkk, 2006:23). Sama halnya dengan pendapat Soewarno yang menyatakan jika efektivitas merupakan pengukuran dalam makna adanya pencapaian tujuan yang sudah ditentukan dari awal. Pemikiran yang sama dinyatakan oleh Bernard, efektivitas merupakan tercapainya sasaran yang sudah disetujui bersama-sama (Bernard, 1992:207). Menurut ahli lainnya dalam hal ini, Campbell mengatakan jika *Efektivitas Organisasi* dapat di ukur dengan beberapa kriteria.

Kriteria efektivitas efektivitas organisasi paling tidak ada tujuh belas kriteria, yaitu, produktivitas, kualitas kesiagaan, penghasilan, pertumbuhan, pemanfaatan, efisiensi kemangkiran, kecelakaan, perputaran, semangat kerja, motivasi, kepaduan, keluwesan, penilaian, penerimaan tujuan organisasi, stabilitas ;(dalam Steers, 1985:46-48). Akan tetapi dalam pandangan Campbell J.P ( 1989: 121) kriteria efektivitas program yang lebih dominan secara global bisa diukur dengan lima dimensi yaitu

“Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat *input* dan *output* dan Pencapaian tujuan menyeluruh”.

Dengan demikian efektivitas program bisa dilaksanakan dengan kemampuan operasional dalam menjalankan beberapa program kerja yang dianggap sesuai dengan apa yang menjadi tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Secara menyeluruh, efektivitas bisa dimaknai sebagai tingkat kemampuan lembaga agar bisa menjalankan semua perintah atau untuk menggapai target yang sudah ditentukan dari awal. (Campbell, 1989:47). Adapun, menurut Richard M. Steers, efektivitas adalah suatu tingkat kekuatan lembaga agar bisa menjalankan semua tugas pokoknya. Sama dengan pernyataan yang dikatakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : Efektivitas merupakan bentuk ukuran yang mengatakan seberapa jauh atarget (kuantitas,kualitas dan waktu) yang sudah tercapai.

Berdasarkan pemaparan di atas, bisa dijelaskan jika efektivitas adalah kemampuan dalam menjalankan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal. Suatu konsep yang secara menyeluruh dan disertakan sejumlah konsep komponen inilah yang dimaksud dengan efektivitas. Dimensi waktu merupakan yang yang membuat efektivitas memiliki ketergantungan. Dua kesimpulan utama dari teori sistem adalah :

(1) kriteria efektivitas tidak hanya melihat output akan tetapi juga melihat proses dan input.

(2) kriteria efektivitas kedua harus juga melihat keterkaitan hubungan lingkungan dengan organisasi

Lingkungan merupakan elemen yang lebih kecil dari organisasi. Organisasi sebenarnya mengambil dari lingkungan, kemudian memproses dan terahir mengembalikannya ke lingkungan lagi. Bentuk kriteria organisasi bisa dilihat apakah organisasi bertahan dengan lingkungan atau tidak. Dari pemaparan di atas efektivitas organisasi yaitu mengambil, memproses dan mengembalikannya lagi pada lingkungan. Kemudian juga efektivitas bisa dilihat dari waktu, biaya yang dihabiskan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dari awal.

#### **Pendekatan Efektivitas**

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

- a) Pendekatan Sasaran yaitu mengukur sejauh mana realisasi yang ingin dicapai. Pendekatan sasaran di awali dengan mengidentifikasi sasaran kemudian diikuti dengan tujuan pencapaian dan seberapa besar keberhasilan mencapai sasaran. Kemudian di sisi lain juga harus mengingat dan memperhatikan waktu pelaksanaan. Mala dalam hal ini selalu ada hubungan antara waktu pelaksanaan dengan pencapaian efektivitas, dimana

- ketepatan waktu sangat menentukan efektivitas keberhasilan.
- b) Pendekatan sumber lebih identik dengan seberapa banyak sumber yang bisa didapatkan oleh suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhannya agar efektif suatu Lembaga harus mendapatkan beberapa sumber yang dibutuhkan dan memeliharanya. Keterbukaan Lembaga terhadap suatu lingkungan sangat dibutuhkan oleh kepentingan lembaga, hal ini disebabkan karena lembaga mempunyai hubungan yang dekat dengan lingkungan serta terbuka, melalui lingkunganlah diperoleh sumber-sumber yang berperan sebagai input atau masukan, kemudian outputnya dilemparkan kepada lingkungan.
- c) Pendekatan proses beranggapan bahwa efisiensi merupakan kesehatan dan keselamatan dari lembaga organisasi. Koordinasi merupakan bentuk atau wujud dari Lembaga yang sehat dan berjalan dengan normal. Posisi seperti ini tidak memperhatikan kondisi lingkungan akan tetapi lebih mengutamakan proses kegiatan yang berlangsung.
- Menurut Subagyo (2000) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas program dalam hal ini menggambarkan kemampuan pemerintah daerah dalam merealisasikan program yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan.
- ### Ukuran Efektivitas
- Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:
1. *Input*  
*Input* adalah fondasi awal yang harus diwujudkan atau dijalankan didasarkan apa yang telah direncanakan dan dilaksanakan.
  2. *Proses*  
Efektivitas bisa dihasilkan dengan baik jika dalam prosesnya memiliki kualitas yang mempuni, maka yang paling utama dilihat adalah bagaimana kualitas dan kuantitas prosesnya.
  3. *Hasil*  
Hasil lebih mengedepankan pada sisi kuantitas maka sangat penting melihat sisi masukan atau input, proses pelaksanaan yang baik dan terakhir barulah terlihat hasil yang maksimal.
  4. *Produktivitas*  
Produktivitas merupakan bagaimana mendapatkan hasil yang semaksimal mungkin dengan menggunakan sumber daya seminim mungkin, selain itu waktu yang dibutuhkan juga lebih sedikit inilah

yang penting dalam produktivitas. (Sedarmayanti, 1995:61).

Efektivitas memiliki hubungan langsung dengan efisiensi akan tetapi tidak saling mempengaruhi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh sedarmayanti apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi (Sedarmayanti, 1995:61).

Pendapat yang sama disampaikan oleh Katz dan Khan yang berpendapat efisiensi organisasi adalah unsur yang perlu, tetapi kurang memadai untuk menentukan efektivitas organisasi (dalam Richard, 1985:62). Berdasarkan pendapat diatas tersebut maka dapat disimpulkan efisiensi bukan merupakan syarat yang mutlak bagi tercapainya efektivitas.

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari organisasi atas lembaga dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan.

### **Kriteria Efektivitas**

Organisasi sangat erat kaitannya dengan efektivitas. Pencapaian tujuan organisasi berdasarkan pada program yang telah direncanakan dari awal. Jika program tersebut sesuai dengan visi dan misi maka program tersebut bisa dikatakan berhasil. Jika sudah sesuai dengan kriteria efektivitas maka pencapaian program yang sesuai visi dan misi dikatakan berhasil. Ada lima unsur

kriteria efektivitas menurut Gibson, yaitu:

1. Hasil produksi, Keluaran utama merupakan bentuk dari hasil produksi. Produksi bisa di ukur dari hasil penjualan, pendistribusian dan lain-lain.
2. Efisiensi, Penggunaan sumber daya yang langkah dalam organisasi merupakan ukuran dari efisiensi.
3. Kepuasan, bisa dikatakan terpenuhinya kebutuhan karyawan dalam lembaga atau organisasi bisa dimaknai sebagai kepuasan.
4. Penyesuaian, adaptasi organisasi terhadap lingkungan internal dan eksternal
5. kelangsungan, tanggung jawab organisasi dan berkembangnya organisasi merupakan ukuran kelangsungan. (Gibson dalam Pabundu, 2006:129-130)

Kelima unsur tersebut yang diuraikan Gibson dapat berhungungans atau sama lain. Jika antara masukan dan keluaran maka disitulah sebuah organisasi bisa dikatakan efektif, kemudian cara mengukurnya yaitu berapa keuntungan dengan biaya dan waktu. Kemudian sebuah organisasi juga harus memperhatikan kebutuhan karyawan jika pengeluaran dan pemasukan sudah seimbang. Lembaga juga harus mampu merespons setiap perubahan lingkungan internal dan eksternal dengan tujuan untuk keberlangsungan organisasi.

Hal senada dikemukakan oleh David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egenton L. Ballachey

dalam bukunya *individual and Society* yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan dengan keluaran (*output*).
  - 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
  - 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
  - 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.(dalam Danim, 2004:119-120)
- Dari penjelasan di atas kriteria efektivitas terdapat kemiripan, akan tetapi terpenuhinya kriteria akhir yang jadi pembedanya. Inilah yang disebut dengan variasi dalam membahas kriteria efektivitas. Richard M. Steers mengutip pandangan Campbell dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menjelaskan beberapa ukuran atau kriteria efektivitas, yaitu:
- 1) Kualitas maksudnya kualitas yang diperoleh dari organisasi;
  - 2) Produktivitas maksudnya jumlah berasal dari jasa yang diperoleh;
  - 3) Kesiagaan yaitu pengamatan secara menyeluruh terhadap sesuatu yang akan terjadi kedepannya;
  - 4) Efesiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan waktu dan biaya yang dihabiskan
  - 5) Penghasilan merupakan sisa dari semuanya setelah biaya kerja dikeluarkan
  - 6) Pertumbuhan merupakan perbandingan antara masa lalu dengan sekarang bisa juga disebut perkembangan
  - 7) Pemanfaatan lingkungan yaitu mendapatkan sumber daya yang langka untuk mendukung pekerjaan
  - 8) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya yang ada sepanjang waktu;
  - 9) Kemangkiran adalah peristiwa yang berkenaan dengan pegawai yang malas bekerja
  - 10) Kecelakaan adalah frekuensi yang berkenaan dengan hal yang tidak diinginkan
  - 11) Perputaran adalah jumlah perputaran pegawai antara jumlah masukan dan pengeluaran
  - 12) Semangat kerja adalah keterikatan emosional pegawai dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga adanya

- tenaga tambahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan
- 13) Motivasi adalah adanya dorongan pribadi untuk mencapai tujuan yang diinginkan;
- 14) Penerimaan tujuan organisasi adalah bentuk keyakinan dari pegawai bahwa apa yang menjadi visi organisasi adalah benar
- 15) Kepaduan adalah realitas jika para pegawai saling memiliki kepercayaan satu sama lain dan berdampak pada kemampuan untuk bisa bekerjasama satu sama lain.
- 16) Keluwesan adaptasi merupakan adanya kemampuan penyesuaian diri terhadap lingkungan meskipun harus merubah aturan yang semestinya
- 17) Penilaian oleh pihak luar, yaitu penelitian yang melibatkan beberapa pihak di luar organisasi;(dalam Steers, 1985:46-48)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran atau kriteria efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkatan sejauhmana sebuah organisasi, program, kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

#### METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

kualitatif. Metode penelitian ada dua jenis pada umumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Namun ada juga yang menggabungkan keduanya atau yang sering dikenal dengan istilah Mix Method. Penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada aspek kedalaman Analisa melalui wawancara. Sedangkan penelitian kuantitatif lebih mengedepankan aspek kuesioner atau angket yang dibagikan dan hasilnya biasanya berupa angka-angka.

Khusus dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut moleong (2002:6), jenis penelitian deskriptif kualitatif ialah realitas masalah didasarkan pada pengungkapan fakta/ hal yang telah diungkapkan oleh data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata dan gambar serta tulisan. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul secara sistematis dan akurat, sehingga dengan menggunakan metode ini, diharapkan penulis dapat menggambarkan keadaan secara jelas mengenai Efektifitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Banyuasin

#### HASIL PENELITIAN

#### **Efektifitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Banyuasin.**

Makna efektivitas termuat di Kamus Besar Bahasa Indonesia sendiri menjelaskan kata efektivitas diambil dari kata efektif dimana memiliki makna adanya nilai efektif,

memberikasn efek atau dampak, bisa diterjemahkan sebagai aktivitas yang bisa memberikan sebuah pencapaian yang sesuai harapan, dapat juga dikatakan jika makna dari efektivitas ialah keterhubungan antara perwujudan dan harapan yang dinyatakan, dan memperlihatkan tingkat kewajaran perbandingan pencapai yang ingin diwujudkan dengan harapan yang diharapkan" Dari pemaparan di atas definisi dari kata efektivitas merupakan pengaruh yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu berguna untuk mencari tahu tingkat keberhasilan yang telah dicapai dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Sutau lembaga secara umum dalam hubungannya dengan efektivitas merupakan tujuan yang ingin dicapai lembaga. Jikalau setiap personal mempunyai perilaku atau sistem kerja yang efektif untuk mencapai yang diharapkannya, maka setu tim atau kelompok dimana individu sebagai anggota bisa ikut juga efektif dalam mencapai tujuan, lembaga juga ikut efektif dalam mencapai tujuan. Definis kata efektivitas memiliki perbedaan dengan makna efisiensi. Makna Efisiensi merupakan bentuk pengorbanan dalam mencapai keinginan. Seberapa minim bentuk persembahan dalam mewujudkan keinginan, maka bisa disebut semakin efesiensi. Adapun fektivitas merupakan ukuran sejauh apa capaian (lembaga) sanggup dihasilkan atau sesuai keinginan (Sigit, 2003:1).

Efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, fasilitas dengan ukuran yang sesuai dan secara

sadar dipastikan lebih awal agar mendapatkan beberapa barang dari jasa aktivitas yang dilaksanakannya. Efektivitas adalah bentuk program yang bisa dikatakan berhasil atau tidak. Dalam pengertian lain apakah sesuai dengan target sasaran atau tidak, (Siagian, 2001:24). Efektivitas juga dilihat dari segi pencapaian tujuan apakah tercapai atau tidak. Selain itu efektivitas juga berfokus pada hasil yang dicapai, selain itu hasil yang dicapai akan yang dinilai efektif jika yang dihasilkan dapat memenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan.

Saluran *input* atau *output* adalah awal mula utnuk menunjukkan suatu lembaga. Organisasi dalam makna yang lebih simpel adalah suatu himpunan atau Lembaga yang terdiri dari beberapa perangkat, (Ivancevich dkk, 2006:23). Sama halnya dengan pendapat Soewarno yang menyatakan jika efektivitas merupakan pengukuran dalam makna adanya pencapaian tujuan yang sudah ditentukan dari awal. Pemikiran yang sama dinyatakan oleh Bernard, efektivitas merupakan tercapainya sasaran yang sudah disetujui bersama-sama (Bernard, 1992:207). Menurut ahli lainnya dalam hal ini, Campbell mengatakan jika *Efektivitas Organisasi* dapat di ukur dengan beberapa kriteria.

Kriteria efektivitas efektivitas organisasi paling tidak ada tujuh belas kriteria, yaitu, produktivitas, kualitas kesiagaan, penghasilan, pertumbuhan, pemanfaatan, efisiensi kemangkiran, kecelakaan, perputaran, semangat kerja, motivasi, kepaduan, keluwesan, penilaian, penerimaan tujuan

organisasi, stabilitas ;(dalam Steers, 1985:46-48). Akan tetapi dalam pandangan Campbell J.P ( 1989: 121) kriteria efektivitas program yang lebih dominan secara global bisa diukur dengan lima dimensi yaitu “Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat *input* dan *output* dan Pencapaian tujuan menyeluruh”.

Dengan demikian efektivitas program bisa dilaksanakan dengan kemampuan operasional dalam menjalankan beberapa program kerja yang dianggap sesuai dengan apa yang menjadi tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Secara menyeluruh, efektivitas bisa dimaknai sebagai tingkat kemampuan lembaga agar bisa menjalankan semua perintah atau untuk menggapai target yang sudah ditentukan dari awal. (Campbell, 1989:47). Adapun, menurut Richard M. Steers, efektivitas adalah suatu tingkat kekuatan lembaga agar bisa menjalankan semua tugas pokoknya. Sama dengan pernyataan yang dikatakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : Efektivitas merupakan bentuk ukuran yang mengatakan seberapa jauh atarget (kuantitas,kualitas dan waktu) yang sudah tercapai.

Berdasarkan pemaparan di atas, bisa dijelaskan jika efektivitas adalah kemampuan dalam menjalankan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal. Suatu konsep yang secara menyeluruh dan disertakan sejumlah konsep komponen inilah yang

dimaksud dengan efektivitas. Dimensi waktu merupakan yang yang membuat efektivitas memiliki ketergantungan.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Efektivitas menurut Campbell yang menjelaskan jika *Efektivitas Organisasi* bisa diukur melalui berbagai kriteria, kriteria efektivitas efektivitas organisasi paling tidak ada tujuh belas kriteria, yaitu, produktivitas, kualitas kesiagaan, penghasilan, pertumbuhan, pemanfaatan, efisiensi kemangkiran, kecelakaan, perputaran, semangat kerja, motivasi, kepaduan, keluwesan, penilaian, penerimaan tujuan organisasi, stabilitas ;(dalam Steers, 1985:46-48). Akan tetapi dari tujuh belas kriteria tersebut peneliti hanya menggunakan lima kriteria saja dalam penelitian ini yaitu Kualitas, Produktivitas, Kesiagaan, Efisiensi dan Penerimaan tujuan organisasi.

### **Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas yang bisa diperolah organisasi dari kefektifan pelayanan SKCK.

Dari hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dalam upaya menjaga nama baik instansi memahami kebijakan, SOP serta melakukan

koordinasi antar personil sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan SKCK terutama ketika sedang masa-masa penerimaan lowongan kerja seperti pembukaan CPNS, karena dalam situasi saat itu, masyarakat yang membuat SKCK akan sangat membeludak dan banyak sekali, maka dari itu sangat dibutuhkan komunikasi dan koordinasi yang intens.

### **Produktivitas**

Produktivitas merupakan faktor penting bagi penentuan keberhasilan lembaga. Jika produktivitas kerja personil selalu mengalami kenaikan yang signifikan dari waktu ke waktu, maka perusahaan akan mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apalagi di era industri 4.0 seperti sekarang ini, semua perusahaan berlomba – lomba untuk memaksimalkan kinerja karyawan dengan terus meningkatkan produktivitas sehingga perusahaan mampu bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Produktivitas kerja karyawan adalah hasil keluaran (output) yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas barang atau jasa, berdasarkan waktu dan standar yang ditetapkan oleh lembaga. Produktivitas kerja personil dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain mental dan kemampuan fisik personil, hubungan antara atasan dan bawahan, motivasi kerja karyawan, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan atau gaji, kecanggihan teknologi yang digunakan, kesempatan berprestasi.

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa dalam pelayanan pembuatan SKCK memang cukup ramai di Polres khususnya saat ada penerimaan atau pembukaan lowongan kerja, seperti ada penerimaan CPNS, namun meskipun begitu para personil tetap berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat,

### **Kesiagaan**

Kesiagaan yaitu pengamatan secara menyeluruh terhadap sesuatu yang akan terjadi kedepannya, kedepannya proses pembuatan SKCK akan lebih dibutuhkan dalam berbagai hal. Maka dari itu yang harus dipersiapkan oleh pihak lembaga untuk bisa tetap memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu harus memperkuat sumber daya manusia dan sarana prasarana pelayanan, untuk mengantisipasi hal tersebut

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang krusial dalam suatu lembaga/ organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan lembaga/organisasi. Dalam hal ini personil Polres dalam hal pembuatan SKCK memiliki sumber daya manusia yang sudah cukup baik dari kualifikasi pendidikan sudah rata-rata S1 ke atas dan fasilitas yang cukup mendukung, hanya saja tinggal

bagaimana proses pelaksanaanya yang akan menentukan keberhasilan setip program-program yang akan dilaksanakan. Semua akan ditentukan dari kemampuan SDM dalam memaksimalkan fasilitas yang ada.

### **Efisiensi**

Efisiensi dapat dikatakan sebagai penghematan penggunaan sumber daya dalam kegiatan organisasi, dimana efisiensi pada ‘daya guna’. Dengan efisiensi dimaksudkan pemakaian sumber daya yang lebih sedikit untuk mencapai hasil yang sama. Efisiensi merupakan ‘ukuran’ yang membandingkan rencana penggunaan masukan (input) dengan realisasi penggunaannya. Efisiensi 100% sangat sulit dicapai, tetapi efisiensi yang mendekati 100% sangat diharapkan dan konsep ini lebih berorientasi pada input daripada output. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan waktu dan biaya yang dihabiskan.

Dari hasil penelitian bisa ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam mengukur tingkat efisiensi dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Banyuasin tidak bisa hanya sekedar dilihat berapa banyak jumlah SKCK yang bisa diselesaikan dari hari ke hari, namun yang terpenting adalah pelayanan dilakukan secara procedural tidak menyalahi aturan dan semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Penerimaan Tujuan**

Penerimaan tujuan organisasi adalah bentuk keyakinan dari pegawai bahwa apa yang menjadi visi

organisasi adalah benar. Jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan dan visi yang ada di lembaga, kemungkinan besar mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut secara bersungguh-sungguh seperti yang diharapkan pembuat kebijakan. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku para pelaksana berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil penelitian bisa ditarik kesimpulan bahwa para personil sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik dan sudah berusaha semaksimal mungkin agar program kegiatan yang direncanakan bisa berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Adapun komitmen dari para personil yaitu melaksanakan apa yang menjadi tujuan Lembaga kemudian dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan undang-undang yang ada dan sudah paham akan tanggung jawab sesuai posisi dan jabatan masing-masing.

### **Faktor pendukung dan penghambat Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu apa saja yang bisa mendukung untuk mempermudah dan memperlancar proses kinerja personil Sat Intelkan Polres Banyuasin dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan SKCK. Beberapa faktor yang mendukung yaitu kebijakan Perkap No. 18 Tahun 2014 Tentang Tata cara penerbitan SKCK, kemudian juga bisa dilihat kualitas dan kemampuan Personil Sat Intelkam Polres Banyuasin

## **1. Kebijakan Perkap No. 18 Tahun 2014**

Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya. Dalam penelitian ini faktor pendukung adalah Perkap No. 18 Tahun 2014 Tentang Tata cara penerbitan SKCK.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public kemudian Perkap No. 18 Tahun 2014 adalah faktor pendukung dalam penelitian ini, karena kedua kebijakan tersebut merupakan pedoman atau aturan yang bisa dijadikan acuan bagi personil dalam melayani masyarakat dan bisa dijadikan pembelaan jika ada masyarakat yang memperotes di luar ketentuan

## **2. Kualitas Personil**

Suatu organisasi atau lembaga pasti mempunyai dan membutuhkan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh negara tersebut, misalnya dalam bidang ekonomi, sosial, pendidikan, dan sebagainya. sumber daya manusia ini harus dikelola dengan baik agar bakat dan kemampuannya dapat bermanfaat secara utuh, maksimal, dan tepat sasaran melalui metode-metode dan sistem yang efektif dan efisien. Sumber daya manusia terdiri dari dua hal, yaitu daya fisik dan daya pikir yang nantinya akan menentukan kemampuan manusia. Dalam suatu aktivitas, manusia adalah unsur utamanya, tidak peduli meskipun

banyak peralatan canggih yang sudah bisa bekerja secara instan, namun peralatan tersebut tidak akan bisa berfungsi jika tidak dikelola oleh manusia.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas sumber daya personil yang mempunyai mulai dari proses rekrutmen yang ketat, kualifikasi pendidikan akademik yang baik dan pelatihan-pelatihan internal Polri membuat kualitas sumber daya personil di Polres Banyuasin umumnya memang berkualitas dan inilah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

## **Faktor Penghambat**

### **1. Fasilitas**

Dalam pelayanan publik di instansi manapun pasti membutuhkan yang namanya fasilitas pendukung kerja atau sarana dan prasarana. Fasilitas kerja yang diberikan pada sebuah organisasi sangatlah penting, fasilitas yang diberikan dapat menunjang pekerjaan cepat selesai dan menjadi lebih maksimal.

Fasilitas yang memadai serta lengkap dan sesuai kebutuhan akan menhasilkan hasil kerja yang lebih baik dan maksimal dan memudahkan kinerja para pegawai, selain itu perusahaan atau organisasi lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Moenir (2011) fasilitas merupakan sarana prasarana berbentuk fisik yang berupa peralatan dan perlengkapan yang digunakan sebagai penunjang kegiatan berfungsi memudahkan pencapaian tujuan kegiatan yang dilakukan. Menurut Husnan dalam Pangarso, (2016)

Fasilitas kerja merupakan pelayanan perusahaan yang diberikan kepada karyawan guna menunjang kebutuhan kinerja karyawan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja dan produktifitas karyawan yang ada didalamnya. Menurut Ovidiu, (2018) Fasilitas kerja adalah suatu perlengkapan kerja yang disediakan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan dalam menyelesaikan suatu tuntutan pekerjaan.

Fasilitas kerja mendukung penyelesaian pekerjaan karyawan dan mempermudah kinerjanya. Adanya fasilitas kerja akan membuat karyawan lebih produktif atau berkinerja lebih baik. Ditambahkan oleh Bary (2012) fasilitas kerja merupakan suatu sarana prasarana yang diberikan perusahaan untuk mempermudah dan mendukung jalan nadi perusahaan

## **2. Kondisi Pandemic Corona**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ruangan dan fasilitas pendukung lainnya yang tidak telulu mendukung dalam proses pelayanan, karena pembuatan SKCK ini selalu ramai, ditambah lagi ketika ada penerimaan kerja, dan ruangan sudah dipastikan tidak bisa menampung masyarakat yang ingin membuat SKCK.

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak

terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Kondisi pandemic corona ini menimbulkan beberapa kendala dalam pelayanan pembuatan SKCK.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kondisi pandemic corona menjadi faktor penghambat pelayanan, dimana dengan adanya prokes yang membatasi kerumunan, sehingga personil kepolisian bergantian dalam masuk kerja, dan amsyarifikat yang membuat SKCK juga dibatasi.

## **KESIMPULAN**

### **Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Banyuasin**

- Kualitas.** Menghasilkan pelayanan yang berkualitas dalam upaya menjaga nama baik instansi memahami kebijakan, SOP serta melakukan koordinasi antar personil sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan SKCK terutama ketika sedang masa-masa penerimaan lowongan kerja seperti pembukaan CPNS, karena dalam situasi saat itu, masyarakat yang membuat SKCK akan sangat membeludak dan banyak sekali, maka dari itu sangat dibutuhkan komunikasi dan koordinasi yang intens.
- Produktivitas.** Dalam pelayanan pembuatan SKCK memang cukup ramai di Polres

- hususnya saat ada penerimaan atau pembukaan lowongan kerja, seperti ada penerimaan CPNS, namun meskipun begitu para personil tetap berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat
3. **Kesiagaan.** Personil Polres dalam hal pembuatan SKCK memiliki sumber daya manusia yang sudah cukup baik dari kualifikasi pendidikan sudah rata-rata S1 ke atas dan fasilitas yang cukup mendukung, hanya saja untuk permasalahan sinyal telekomunikasi menjadi hambatan karena masih rentan putus aliran listrik yang mengakibatkan terhambatnya sistem elektronik penunjang kinerja, tinggal bagaimana proses pelaksanaanya yang akan menentukan keberhasilan setip program-program yang akan dilaksanakan. Semua akan ditentukan dari kemampuan SDM dalam memaksimalkan fasilitas yang ada.
  4. **Efisiensi**Dalam mengukur tingkat efisiensi dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Banyuasin tidak bisa hanya sekedar dilihat berapa banyak jumlah SKCK yang bisa diselesaikan dari hari ke hari, namun yang terpenting adalah pelayanan dilakukan secara procedural tidak menyalahi aturan dan semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas.
  5. **Penerimaan Tujuan.** Para personil sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik dan sudah berusaha semaksimal mungkin agar program kegiatan yang direncanakan bisa berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Adapun komitmen dari para personil yaitu melaksanakan apa yang menjadi tujuan lembaga kemudian dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan undang-undang yang ada dan sudah paham akan tanggung jawab sesuai posisi dan jabatan masing-masing.
- Faktor Pendukung Dan Penghambat**
- 1. Faktor Pendukung**
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kemudian Perkap No. 18 Tahun 2014 adalah faktor pendukung dalam penelitian ini, karena kedua kebijakan tersebut merupakan pedoman atau aturan yang bisa dijadikan acuan bagi personil dalam melayani masyarakat dan bisa dijadikan pembelaan jika ada masyarakat yang memperotess di luar ketentua
- Kemudian di dukung oleh kualitas sumber daya personil yang sudah senior di bidangnya mulai dari proses rekrutmen yang ketat, kualifikasi pendidikan akademik yang baik dan pelatihan-pelatihan internal Polri membuat kualitas sumber daya personil di Polres Banyuasin umumnya memang

berkualitas serta alat bantu di dalam ruangan mulai dari penunjuk jalan sampai papan informasi yang memudahkan masyarakat mengikuti alur dan sarana elektronik sebagai pendorong hasil menjadi lebih cepat dan inilah menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat

Ruangan dan internet serta listrik yang tidak telalu mendukung dalam proses pelayanan, karena

pembuatan SKCK ini selalu ramai, ditambah lagi ketika ada penerimaan kerja, dan ruangan sudah dipastikan tidak bisa menampung masyarakat yang ingin membuat SKCK. Kemudian kondisi pandemic corona yang memberlakukan prokes sehingga pelayanan memiliki batasan yang tidak bisa dihindari sehingga memperlambat dalam proses pembuatan SKCK di Polres Banyuasin

DA

FTAR PUSTAKA

Ahadi, Nopri. 2004. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press  
Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printika.

Hasibuan, Malayu S.P.. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kaho, Yosef Riwu. 1997. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Gravindo Persada.

Manulang. 1991. *Dasar - Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.  
Mardiasmo. 2002, *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP

Moleong, Lexy J.. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sriartha, dkk. 2004. *Perspektif Global*. IKIP Singaraja (tidak diterbitkan).

Strauss, Anselm and Juliet Corbin. 1997. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Surabaya: PT Bina Ilmu.

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.