

**Implementasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polri:
Studi Polres Payakumbuh**

¹Luhur Fachri Utomo, Retno Kusumastuti

¹Universitas Indonesia, Indonesia; luhurfachri4460@gmail.com

Received: September 9, 2023; In Revised: November 17, 2023; Accepted: December 8, 2023

Abstract

This research discusses the implementation of the police record certificate issuance service carried out at the Payakumbuh Police Station. The police record certificate issuance service is a form of service provided by the National Police to the public in the form of a certificate containing police record data so that it can be used to fulfill objectives and fulfill an interest. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, literature and document studies. The results of this research are that the implementation of SKCK issuance services at Payakumbuh Police is already running, but is not yet optimal. Service implementation is influenced by resource factors, bureaucratic structure, disposition, and communication.

Keywords: Civil service, Local Government, Police Institution, Police Record Certificate.

Pendahuluan

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas pokok dan wewenang untuk menjaga situasi keamanan dan ketertiban masyarakat, melaksanakan penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sehingga keamanan dalam negeri dapat terpelihara sesuai pasal 5 ayat 1 dalam UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kemudian dalam ayat 2 selanjutnya diterangkan bahwasanya Polri secara satu kesatuan sebagai kepolisian nasional melaksanakan peran untuk menciptakan keamanan dan stabilitas di dalam negeri. Sebagai wujud *internal security* yang diberikan dari suatu negara terhadap rakyatnya dalam bentuk keamanan dalam negeri, sehingga Polri menjadi instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap publik supaya terbentuk ketentraman masyarakat sebagai bagian dari keamanan dalam negeri (Meutia, 2012).

Penyelenggaraan pelayanan terhadap publik merupakan kewenangan Polri yang diatur sesuai pasal 15 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelayanan publik ini menjadi kewenangan Polri yang dilaksanakan secara serius dan selaras dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara dituntut wajib memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan dan hak masyarakat sesuai dengan esensi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pelayanan dari pemerintah yang diberikan kepada setiap warga (Sitepu, 2012). Adapun salah satu kewenangan Polri tersebut dijelaskan pada pasal 15 ayat 1 huruf k UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni pelayanan kepada masyarakat berupa penerbitan surat izin ataupun surat keterangan.

Adapun penyelenggaraan pelayanan Polri kepada masyarakat salah satu bentuknya yakni berupa penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) yang diperlukan oleh masyarakat dalam memenuhi tujuan dan melengkapi suatu kepentingan. Catatan kepolisian merupakan catatan yang dimiliki oleh Polri secara tertulis terhadap seseorang pelanggar hukum ataupun seseorang dalam proses peradilan atas perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan sebelumnya (Harisman dan Khairul, 2023). Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pasal 1 ayat 4 menjelaskan SKCK merupakan produk pelayanan Polri berupa surat keterangan yang diberikan kepada seseorang secara resmi berdasarkan usulan pengajuan untuk memenuhi keperluan dan kepentingan persyaratan, dengan memuat hasil penelusuran identitas dan catatan kepolisian. Masa waktu SKCK berlaku selama enam bulan, apabila masa waktu berlaku SKCK tersebut telah habis dapat diajukan perpanjangan dengan memenuhi syarat-syarat ketentuan yang mengatur (skck.polri.go.id, 2023).

Kewenangan penerbitan SKCK diatur secara teknis melalui Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pasal 4, dengan penjelasan bahwa kewenangan penerbitan dilaksanakan pada empat tingkatan, yakni: (1) Kepolisian Sektor (Polsek), (2) Kepolisian Resor (Polres), (3) Kepolisian Daerah (Polda), dan (4) Markas Besar Polri (Mabes Polri). Mekanisme pelayanan SKCK dilakukan melalui dua tahapan, yaitu: (1) pendaftaran secara *online*, diawali mengunggah berkas dokumen yang ditentukan dan mengisi formulir online dengan lengkap dan berurutan, dan (2) pendaftaran secara *offline*, mendatangi langsung pelayanan penerbitan SKCK di setiap kantor kepolisian sebagaimana diatur dalam tingkatan kewenangan penerbitan SKCK, dengan membawa persyaratan dokumen serta mengisi formulir yang telah tersedia dengan lengkap dan berurutan.

Pelayanan penerbitan SKCK yang diselenggarakan Polri mengalami berbagai ketimpangan, antara lain: (1) kebijakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan, (2) profesionalisme petugas pelayanan tidak kompeten, (3) fasilitas sarana dan prasarana yang terbatas, (4) sistem informasi pelayanan belum terselenggara, (5) tidak tersedia sarana konsultasi dan pengaduan, dan (6) inovasi yang belum terintegrasi dengan baik serta berbagai keluhan masyarakat lainnya. Adanya keluhan ketidakpuasan masyarakat terhadap ketimpangan pelayanan penerbitan SKCK oleh Polri ini seringkali terdengar dan menjadi kritikan tajam terhadap keseriusan Polri dalam kewenangan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Keluhan masyarakat ini menunjukkan bahwa kinerja Polri dalam pelayanan publik belum memberikan kepuasan kepada masyarakat (Gani, 2019).

Fakta mengejutkan ditemukan oleh Ombudsman Republik Indonesia terkait proses maladministrasi pada pelayanan penerbitan SKCK yang dilaksanakan oleh Polri, Adapun penyimpangan maladministrasi tersebut ditemukan di enam Polda yang diusut Ombudsman pada periode tahun 2017, antara lain Polda Metro Jaya yaitu Polrestro Jaksel dan Polrestro Jaktim, Polda Jabar yaitu Polrestabes Bandung dan Polres Cimahi, Polda Sumsel yaitu Polres Banyuasin, Polda Bengkulu yaitu Polres Bengkulu, Polda Sulsel yaitu Polrestabes Makassar dan Polres Gowa serta Polda Papua yaitu Polres Kota Jayapura (Kumparan, 27 November 2017). Menurut Komisioner Ombudsman, Prof. Adrianus Meliala menjelaskan bahwa telah menemukan beberapa potensi maladministrasi pada fase-fase pelayanan yang diterima oleh publik yakni fase mengakses, fase membayar, dan fase mengambil produk pelayanan SKCK. Berbagai temuan maladministrasi pada pelayanan penerbitan SKCK Polri dalam investigasi yang dilaksanakan Ombudsman menunjukkan praktek penyimpangan berupa pungutan liar, penundaan penerbitan SKCK, pelanggaran standar pelayanan dan pelanggaran berkaitan dengan integritas petugas pelayanan SKCK Polri.

Salah satu jajaran kepolisian di kewilayahan yang melaksanakan pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat adalah Polres Payakumbuh. Sebagai unit kerja yang berada di dalam naungan wilayah hukum Polda Sumatera Barat, pelayanan penerbitan SKCK menjadi prioritas utama dan Polres Payakumbuh berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat sehingga kualitas pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang memiliki kualitas adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan secara baik oleh pemberi layanan terhadap publik (Supranto, 2001).

Seiring dengan berjalannya waktu, penyelenggaraan pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh dihadapkan oleh berbagai keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan: (1) konsistensi kebijakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, (2) profesionalisme petugas pelayanan, (3) keterbatasan sarana dan prasarana, (4) keterbatasan sistem informasi pelayanan, (5) keterbatasan sarana konsultasi dan pengaduan, dan (6) keberlangsungan inovasi dan kolaborasi dengan Pemerintah Kota (Pemko) Payakumbuh dalam kerjasama pelaksanaan pelayanan terpadu di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh. Berdasarkan hal-hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh.

Thomas Dye (2013) menjelaskan bahwa suatu tindakan yang dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh pemerintahan terhadap rakyatnya merupakan bentuk dari kebijakan publik. Kebijakan publik menjadi jawaban atas suatu permasalahan yang dihadapi, karena menampilkan upaya untuk menciptakan kebaikan melalui tindakan-tindakan yang diambil (Prastianto, 2022). Kebijakan publik juga dapat diartikan sebagai tindakan pemerintah dan efek dari tindakan pemerintah itu sendiri (Cochran et al., 2010). Konsep lainnya adalah kebijakan publik sebagai tindakan pemerintah di suatu negara yang memiliki dampak signifikan terhadap warga negara (Peters, 2020).

Pengertian kebijakan publik sendiri adalah kebijakan yang dibuat dengan ruang publik, dalam hal ini adalah ruang bersama (Muntaha, 2019). Dunn (2003) mengemukakan pendapat yang berbeda bahwa perencanaan agenda kebijakan, formulasi kebijakan, implementasi kebijakan, proses evaluasi dan evaluasi kebijakan merupakan tahap dalam proses kebijakan. Kebijakan yang baik tidak hanya disebarluaskan dan diimplementasikan dalam bentuk program nyata, tetapi juga harus mampu ditransformasikan menjadi regulasi yang lebih bersifat teknis (Prastianto, 2022).

Grindle (1980) menerangkan bahwa implementasi kebijakan suatu program terdiri dari rangkaian pelibatan proses pengambilan langkah administratif, proses pembelajaran, dan proses analisis. Implementasi kebijakan merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan setelah perumusan strategi, karena pada tahap itulah kebijakan diuji baik secara material maupun efektivitas penggunaannya (Dunn, 2003). Selanjutnya Akib (2010) mengemukakan bahwa tindakan-tindakan yang disusun oleh pemerintah untuk mencapai hasil yang diinginkan merupakan bentuk implementasi kebijakan. Juga keterkaitan antara tujuan politik dan implementasinya di lapangan (Grindle, 1980).

Setiap kebijakan publik diikuti dengan implementasi atau penerapan kebijakan tersebut (Akib, 2010). Kemudian Akib (2010) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan itu sendiri merupakan kegiatan yang terjadi setelah arahan yang sah dikeluarkan oleh pengambil keputusan. Implementasi sangat penting bagi keberhasilan suatu program kebijakan, Edwards III (1980) menjelaskan melalui teori bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: (1) sumber daya, (2) struktur birokrasi, (3) disposisi, dan (4) komunikasi.

Harisman dan Khairul (2023) mengemukakan bahwa pelayanan SKCK merupakan penerbitan produk kepolisian secara resmi yang memuat tentang informasi tindak pidana seseorang. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pasal 1 ayat 4 menjelaskan SKCK merupakan produk pelayanan Polri kepada seseorang berupa surat keterangan resmi yang diberikan atas adanya usulan permohonan. Masa waktu SKCK berlaku selama enam bulan, apabila masa waktu berlaku SKCK tersebut telah habis dapat diajukan perpanjangan dengan memenuhi syarat-syarat ketentuan yang mengatur (skck.polri.go.id, 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini berusaha menggambarkan segala situasi lapangan, peran, tindakan, aktor dan kelompok yang terlibat dalam implementasi kebijakan melalui metode pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif melibatkan peristiwa pemaknaan yang bertujuan untuk mengungkap indikator yang menjadi standar kegiatan dalam penerapan implementasi kebijakan (Gani, 2019). Menurut Creswell (2015) menerangkan bahwa metode pendekatan kualitatif dilakukan pada penelitian untuk memperoleh kajian ilmiah yang komprehensif, menampilkan gambaran yang kompleks dan terperinci sehingga memahami permasalahan dalam konteks sosial.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua tahapan, yakni: (1) data primer, dan (2) data sekunder. Pertama, data primer dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan. Dalam hal ini informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan informasi utama atas data yang dibutuhkan oleh peneliti serta merupakan pihak yang terlibat dalam aktifitas pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh yang menjadi objek penelitian. Informan difokuskan kepada pejabat dan petugas yang melaksanakan aktifitas dimaksud yakni: (1) Kasat Intelkam Polres Payakumbuh, (2) Kauryanmin Sat Intelkam Polres Payakumbuh, dan (3) petugas pelayanan SKCK Polres Payakumbuh.

Kedua, data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur dan dokumen, dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data-data dukung yang memiliki hubungan dengan aktifitas pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh antara lain berupa peraturan perundangan, pelaporan dan berbagai data dukung lainnya.

Hasil Dan Pembahasan

Implementasi pelayanan merupakan suatu kebijakan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memecahkan berbagai macam permasalahan publik, terkait pelik dan buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Gani, 2019). Pelayanan penerbitan SKCK merupakan salah satu layanan strategis Polres Payakumbuh, besar harapan Polres Payakumbuh agar dapat selalu meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya kepada masyarakat. Polres Payakumbuh senantiasa berupaya mengoptimalkan budaya pelayanan prima dalam proses pelayanan dengan memaksimalkan kinerja penyelenggara pelayanan, mengadakan penambahan sarana prasarana fasilitas penunjang layanan dan memperbaharui standar pelayanan.

Tabel 1

Data Jumlah Penerbitan SKCK Polres Payakumbuh Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penerbitan SKCK
2018	10.306 lembar
2019	8.820 lembar
2020	5.438 lembar
2021	5.837 lembar
2022	7.143 lembar

Sumber: Satintelkam Polres Payakumbuh, 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1 di atas, terdapat beberapa gambaran fakta terkait pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh, yang antara lain sebagai berikut. Pertama, jumlah penerbitan SKCK Polres Payakumbuh pada tahun 2018 yakni sebanyak 10.306 lembar. Kedua, jumlah penerbitan SKCK Polres Payakumbuh pada tahun 2019 mengalami penurunan yakni sebanyak 8.820 lembar. Ketiga, jumlah penerbitan SKCK Polres Payakumbuh pada tahun 2020 kembali mengalami penurunan yakni sebanyak 5.438 lembar. Keempat, jumlah penerbitan SKCK Polres Payakumbuh pada tahun 2021 mengalami peningkatan yakni sebanyak 5.837 lembar. Kelima, jumlah penerbitan SKCK Polres Payakumbuh pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan yakni sebanyak 7.143 lembar.

Tabel 2

Data Rilis Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Layanan SKCK Polres Payakumbuh Tahun 2018-2022

Tahun	Indeks	Kategori	Keterangan
2018	2,30	C-	Pelayanan Cukup Dengan Catatan
2019	3,7	B	Pelayanan Baik
2020	4,08	A-	Pelayanan Sangat Baik
2021	4,20	A-	Pelayanan Sangat Baik
2022	4,54	A	Pelayanan Prima

Sumber: Deputi Yanlik Kemenpan RB, 2023 (data diolah)

Berdasarkan data hasil tabel 2 di atas, pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh mengalami tren peningkatan secara signifikan terhadap rilis penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh Tahun 2018 s/d 2022, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara langsung oleh Kedeputian Yanlik Kemenpan RB. Progres peningkatan meraih hasil baik ini dikarenakan keseriusan upaya Polres Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SKCK untuk dapat terus diterima dengan baik dan meraih kepuasan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Saptono (2010) menjelaskan bahwa pada suatu kegiatan pelayanan, realita yang terjadi menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga pelayanan dari waktu ke waktu dapat berubah-ubah.

Polres Payakumbuh berupaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan penerbitan SKCK dengan menyesuaikan tuntunan prioritas kerja Presiden Republik Indonesia Tahun 2020-2024 dalam aspek penyederhanaan birokrasi, yakni terwujudnya birokrasi yang berkualitas, kapabel dan bersaya saing dengan salah satu indikatornya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima. Hasil yang dicapai Polres Payakumbuh dapat dilihat dari tabel 2 di atas berupa memperoleh kenaikan predikat secara bertahap hingga di tahun 2022 meraih predikat pelayanan prima dalam penyelenggara pelayanan publik dengan kategori “A” di bidang pelayanan publik. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh merupakan salah

satu bentuk pelayanan publik yang termasuk dalam pelayanan di Polres Payakumbuh tersebut. Kualitas layanan sangat penting untuk dapat di kelola dengan baik untuk ditingkatkan secara terus menerus agar dapat memberikan kepuasan konsumen (Herokholiqi dan Cahyana, 2018).

Kondisi faktual implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh, dapat dilihat berdasarkan aspek indeks pelayanan publik yang diatur oleh Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator sebagai berikut: (1) kebijakan pelayanan, (2) profesionalisme SDM, (3) sarana dan prasarana, (4) sistem informasi pelayanan publik, (5) konsultasi dan pengaduan, dan (6) inovasi pelayanan publik.

Adapun hasil penelitian terkait implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh, dapat dirincikan penjelasan sebagai berikut. Pertama, dari sisi kebijakan pelayanan. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah memiliki kebijakan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan standar pelayanan telah sesuai, kebijakan biaya layanan telah sesuai, dan waktu layanan telah sesuai dengan memedomani peraturan yang ada; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah mempublikasikan kebijakan maklumat pelayanan kepada masyarakat agar diketahui secara luas, hal ini terlihat pada hasil pemantauan peneliti di ruang pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh yang telah memasang maklumat pelayanan; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menerapkan kebijakan survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan melibatkan partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam pengisian SKM, sarana pengisian SKM menggunakan tablet android. Peneliti melihat bahwa hasil SKM telah dipasang di ruang pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh serta dipublikasikan melalui sarana media sosial Polres Payakumbuh, website dan media online/cetak. Proses penghitungan nilai SKM dilaksanakan secara triwulan dengan berkerjasama dengan Badan Pusat Statistik (BPS); Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah melaksanakan kebijakan forum konsultasi publik dalam menyusun standar pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat, stakeholder dan berbagai pihak yang berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan tersebut didokumentasikan dan disebarluaskan melalui sarana media sosial Polres Payakumbuh, website dan media online/cetak.

Kedua, dari sisi profesionalisme SDM. Petugas pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah memiliki kompetensi sesuai dengan klasifikasi jenis layanan. Kompetensi yang dimiliki yaitu telah mengikuti kegiatan sertifikasi pelatihan pelayanan penerbitan SKCK, pendidikan pengembangan spesialisasi dan latihan peningkatan kemampuan yang diselenggarakan oleh Baintelkam Polri; Petugas pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menerapkan responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan indikator menepati waktu pelayanan yang diatur dalam standar pelayanan; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menerapkan kode etik terhadap petugas pelayanan yang berisikan aturan perilaku dan kode etik pelaksana pelayanan; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah memiliki sistem dalam melaksanakan pemberian penghargaan dan sanksi terhadap petugas pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kegiatan pemberian penghargaan dan sanksi rutin dilaksanakan oleh unsur pimpinan Polres Payakumbuh untuk meningkatkan semangat bagi petugas pelayanan yang memiliki kinerja bagus dan sebaliknya sanksi untuk mengingatkan petugas pelayanan yang mengalami penurunan kinerja; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menerapkan budaya pelayanan terhadap petugas pelayanan. Dalam meningkatkan budaya pelayanan secara terjadwal dilaksanakan pelatihan budaya pelayanan prima yang diikuti keseluruhan petugas pelayanan dengan menghadirkan narasumber dari unsur pimpinan Polres Payakumbuh dan *trainer* profesional disertai oleh data dukung dokumentasi kegiatan.

Ketiga, yaitu dari sisi sarana dan prasarana. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menyediakan sarana parkir yang baik, aman dan akses terbuka oleh masyarakat. Tersedia fasilitas sarana ruang tunggu pelayanan yang nyaman dengan dilengkapi penunjang seperti *air conditioner* (AC), *wifi* gratis, televisi, showcase berisikan minuman mineral gratis dan berbagai buku bacaan bagi masyarakat pengguna layanan; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menyediakan fasilitas bagi masyarakat pengguna layanan yang memiliki kebutuhan khusus/ disabilitas, namun belum terselenggara secara maksimal. Fasilitas tersebut berupa parkir disabilitas, kursi tunggu prioritas disabilitas dan toilet khusus disabilitas. Namun untuk akses layanan berupa huruf braille belum disediakan; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menyediakan sarana penunjang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat berupa ruang laktasi dan ruang bermain anak; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah memiliki sarana *front office* yang menarik dan nyaman sebagai layanan konsultasi dan informasi kepada masyarakat yang hendak mengurus pelayanan publik, serta telah tersedia petugas yang dapat memberikan informasi tatap muka dan mengantarkan ke ruang tunggu pelayanan.

Keempat, yaitu dari sisi sistem informasi pelayanan public. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh belum memiliki sistem informasi pelayanan publik yang berbasis elektronik untuk mendukung operasional pelayanan. Sarana sistem informasi pelayanan publik masih menumpang kepada situs website yang dimiliki oleh satuan fungsi lain yaitu Seksi Humas Polres Payakumbuh; Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menggunakan sistem informasi non elektronik melalui penggunaan *standing banner* dan baliho sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat.

Kelima, yaitu dari sisi konsultasi dan pengaduan. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah menyediakan sarana konsultasi dan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat, berupa layanan *Call Center*, media sosial dan kotak saran. Tindak lanjut konsultasi dan pengaduan dilaksanakan secara transparan dan akuntabel dengan melibatkan satuan fungsi lain yaitu Seksi Propam Polres Payakumbuh; Tersedia petugas pengelola konsultasi dan pengaduan yang bertugas untuk menerima layanan konsultasi baik secara interaktif tatap muka dan elektronik dengan masyarakat.

Keenam, yaitu dari sisi Inovasi Pelayanan Publik. Pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah melaksanakan berbagai inovasi pelayanan berupa aplikasi pelayanan berbasis elektronik dan non elektronik lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meraih kepuasan masyarakat. Kemudian juga hadirnya inovasi pelaksanaan pelayanan terpadu di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh dengan menghadirkan pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh bagi masyarakat yang telah berlangsung sejak tahun 2019.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh. Menurut pandangan Edwards III (1980) menjelaskan melalui teori bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: (1) sumber daya, (2) struktur birokrasi, (3) disposisi, dan (4) komunikasi. Adapun faktor-faktor tersebut memiliki hubungan yang terkait satu sama lain (Gani, 2019). Adapun hasil penelitian tentang temuan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh, maka dapat dirincikan penjelasan sebagai berikut.

Pertama, dari aspek sumber daya. Keberhasilan implementasi kebijakan salah satunya dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang dilaksanakan oleh suatu institusi ataupun organisasi. Sumber daya didukung oleh sumber daya lainnya seperti staf, anggaran, sarana prasarana dan kewenangan. Keempat hal-hal tersebut harus lengkap dan seimbang serta saling menguatkan agar implementasi kebijakan yang ditetapkan dapat berjalan tepat dan baik. Hasil

temuan penelitian pada pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh yaitu (1) staf atau sumber daya manusia (SDM) petugas pelayanan telah berkompeten dan cakap dalam bidangnya, namun jumlah petugas pelayanan masih sangat terbatas. Tidak dipungkiri petugas pelayanan dihadapkan pada dinamika beban kinerja yang berat. Selanjutnya (2) anggaran, dukungan anggaran yang memadai dapat diukur sebagai kesuksesan ataupun keberhasilan dalam suatu implementasi kebijakan. Anggaran yang mendukung kegiatan institusi ataupun organisasi berakibat mendukung optimalisasi pencapaian implementasi kebijakan. Hasil penelitian pada pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh ditemukan kendala anggaran yang masih terbatas. Selanjutnya (3) sarana prasarana, dalam keberhasilan implementasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka sarana prasarana harus mutlak tersedia secara memadai. Hasil penelitian pada pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh ditemukan sarana prasarana telah memadai. Terakhir (4) kewenangan dalam implementasi kebijakan, temuan hasil penelitian pada pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh telah dilakukan pembagian tugas pokok kepada petugas pelayanan untuk melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya dirasa belum optimal.

Kedua, dari aspek struktur birokrasi. Dalam rangka mencapai tujuan implementasi kebijakan secara efektif, struktur birokrasi merupakan faktor yang sangat penting. Hasil penelitian dalam pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh yaitu melibatkan beberapa satuan kerja yang terdiri dari Uryanmin Sat Intelkam sebagai implementator pelayanan penerbitan SKCK dan Unit Identifikasi dan Sidik Jari Sat Reskrim sebagai implementator pelayanan sidik jari yang hubungan satu sama lain saling terkait dalam proses pelayanan. Kondisi ini terkadang mengakibatkan terjadinya hambatan dan gangguan yang membuat pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan SKCK Polres Payakumbuh tidak efektif.

Ketiga, dari aspek disposisi. Berhubungan dengan sikap implementator dalam melaksanakan implementasi kebijakan, dalam hal ini berupa upaya komitmen dan konsistensi meneruskan berbagai program kebijakan yang telah diluncurkan sebelumnya. Hasil penelitian dalam pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh yaitu faktor disposisi belum mendapatkan perhatian dari pimpinan, dilihat dari tidak adanya perhatian dari pimpinan terhadap petugas operator pelayanan berupa pemberian tunjangan insentif untuk menjaga disposisi kebijakan dan dalam upaya memotivasi kinerja petugas operator pelayanan. Keempat, yaitu dari aspek komunikasi. Berhubungan dengan bentuk yang digunakan pimpinan dalam memberikan pemahaman kepada petugas pelayanan tentang pelaksanaan implementasi kebijakan. Bentuk kegiatan komunikasi dilaksanakan melalui penyampaian intruksi saat pelaksanaan kegiatan apel rutinitas, rapat internal, sosialisasi Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sosialisasi Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan sosialisasi berbagai Surat Telegram Rahasia (STR) yang berisikan pedoman serta arahan mengenai pelayanan. Hasil penelitian dalam pelayanan penerbitan SKCK Polres Payakumbuh yaitu komunikasi telah dilaksanakan oleh unsur pimpinan kepada para petugas pelayanan namun belum optimal. Selain itu Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian belum terdistribusikan dan disosialisasikan secara optimal dan berbagai Surat Telegram Rahasia (STR) tidak secara rinci memuat petunjuk teknis yang menjelaskan pedoman serta arahan bagi petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik kepada masyarakat.

Simpulan

Kondisi faktual implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh, apabila dilihat berdasarkan aspek indeks pelayanan publik yang diatur oleh Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator: (1) kebijakan pelayanan, (2) profesionalisme SDM, (3) sarana dan prasarana, (4) sistem informasi pelayanan publik, (5) konsultasi dan pengaduan, dan (6) inovasi pelayanan publik sudah berjalan, namun pelaksanaan implementasi belum optimal mengikuti pedoman Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan penerbitan SKCK di Polres Payakumbuh yaitu: (1) sumber daya, (2) struktur birokrasi, (3) disposisi dan (4) komunikasi.

Selanjutnya untuk bahan perbaikan kedepan, berikut beberapa masukan. Pertama, agar dilakukan upaya percepatan pendistribusian dan sosialisasi secara masif Peraturan Menpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kepada para petugas pelayanan. Kedua, agar dilakukan upaya perencanaan dukungan sumber daya dengan matang, perbaikan desain struktur birokrasi, penguatan disposisi, dan optimalisasi komunikasi.

Daftar Pustaka

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Mengapa. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Cochran, C.E., Meyer, L.C., Carr, T.R., Cayer, N.J. (2010). *American Public Policy: An Introduction*. 10th ed. Boston, MA: Cengage Wadsworth.
- Creswell, J. W., Creswell, J.D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: Sage Publications.
- Dunn, W.N. (2007). *Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Dye. T.R. (2013). *Understanding Public Policy*. 14th ed. Boston, MA: Pearson.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Gani, Y. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*.
- Grindle, M.S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princeton University Press. New Jersey.
- Harisman, A., Khairul. (2023). Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Payakumbuh. *Jurnal Mirai Management*.
- Herokholiqi, M.E., Cahyana, A.S. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*.
- Meutia, I.F. (2012). *Evaluasi Grand Strategy Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahap I "Trust Building" Periode 2005-2010*. Universitas Indonesia.
- Muntaha, A.S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Pemanfaatan Dana Desa Untuk Penanganan Masalah Stunting di Kabupaten Bogor Tahun 2019. Universitas Indonesia.

- Peters, B.G., Fontaine, G. (2020). Introduction to the Handbook of Research Methods and Application in Comparative Policy Analysis: An Introducton Study. Social and Political Science. London.
- Peraturan Kapolri Nomor Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Prastianto, R.P.W. (2022). Implementasi Kebijakan Manajemen Talenta Di Kepolisian Negara Republik Indonesia. Universitas Indonesia.
- Saptono, A.J. (2010). Evaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pendaftaran Penanaman Modal Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal. Universitas Indonesia.
- Sitepu, S.A. (2016). Evaluasi Atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Periode 2010-2011. Universitas Indonesia.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan Untuk Menaikan Harga Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.