

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)

Delvia Sari, Zaili Rusli dan Harapan Tua R.F.S

Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Public Service Effectiveness of Police Records (SKCK). The purpose of this study was to determine the effectiveness of public services at the Kuantan Singingi Police Intelligence Unit. This study uses a qualitative descriptive method. Primary data was obtained directly through interviews from Key informants, namely the Head of the Intelligence Unit at the Kuantan Singingi District Police, SKCK Officers and Kaurmintu Intelkam and the people who were taking care of SKCK. Secondary data obtained from research documents. The results showed that the Effectiveness of Public Services at the Kuantan Singingi Police Intelligence Unit began with the level of ease, fairness in management, the same treatment to the level of honesty still felt ineffective, because there were still shortcomings in fairness and other constraints such as facilities and infrastructure limited human resources.

Keywords: effectiveness, public service, convenience, fairness

Abstrak: Efektivitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dari Key informan, yaitu Kasat Intelkam Polres Kuantan Singingi, Petugas SKCK dan Kaurmintu Intelkam serta masyarakat yang sedang mengurus SKCK. Data sekunder diperoleh dari dokumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pada Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi dimulai dari tingkat kemudahan, kewajaran dalam pengurusan, perlakuan yang sama hingga tingkat kejujuran masih dirasakan kurang efektif, karena masih terdapat kekurangan pada tingkat kewajaran dan faktor penghambat lainnya seperti sarana dan prasarana serta faktor keterbatasan sumber daya manusia.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, kemudahan, kewajaran

PENDAHULUAN

Pelayanan yang dilakukan oleh POLRI merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota kepolisian atau POLRI sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat POLRI juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan adanya tugas dan kewajiban polisi sebagaimana telah di ama-

natkan dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka salah satu faktor yang sangat penting sebagai pengayom masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat dengan adanya Unit Pelayanan, Pengaduan dan Penindakan Disiplin (P3D), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang terdapat di setiap polsek diseluruh kantor polisi di Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan kepolisian.

Tugas pokok Kepolisian selalu mengalami berbagai dinamika perubahan yang terjadi di dalam masyarakat hal ini perlu disadari oleh semua anggota Polri sehingga

peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Polri merupakan salah satu hal yang sangat esensial dan mendasar. Menyadari bahwa secara faktual kinerja anggota Polri sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih perlu adanya suatu sistem pemandu dalam pelaksanaannya sehingga arah prioritas dan sasaran tugas dalam pelaksanaan operasional senantiasa berorientasi pada kinerja dan pelaksanaan tugas-tugas pokok Polri.

Tuntutan masyarakat terhadap efektivitas aparatur perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemampuan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Untuk itu menumbuhkan dinamika pelaksana dan pelaksanaan tugas, Satuan Intelkam Polres Kuansing telah merumuskan sebuah konsep pemikiran tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan follow up dari PP No 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Standar operasional prosedur (SOP) Satuan Intelkam Polres Kuansing adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan pada Satuan Intelkam Polres Kuansing yang membidangi bidang tugas keamanan dan akan dijadikan sebagai alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada Satuan Intelkam Polres Kuansing. Tujuan SOP ini adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh unit pada Satuan Intelkam Polres Kuansing sehingga dapat terwujudnya *good governance*.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Operasional Satuan Intelkam Polres Kuansing ini, dimaksudkan untuk dapat dijadikan sebagai pedoman kerja dan akan dijadikan sebagai alat pe-

nilaian kerja sehingga di harapkan pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memperoleh hasil sesuai dengan target yang telah dirumuskan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Intelkam Polres Kuansing ini, bertujuan agar tercipta keseragaman dan persamaan persepsi serta komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh unit opsional / seluruh anggota yang ada pada Satuan Intelkam Polres Kuansing.

Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Polres Kuansing yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan.

Dengan adanya Satuan Intelkam Polres Kuansing diharapkan dapat pelayanan publik lebih efektif, terwujudnya pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan/masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dalam menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pada pelaksanaannya telah diberlakukan pungutan setiap diterbitkannya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Biaya pelayanan pembuatan SKCK selanjutnya dimasukkan kedalam PNBK mulai dari tingkat Polsek, maupun Polres. Untuk itu sebagai bidang administrasi khususnya dalam bidang pelayanan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga sangat menuntut efektivitas yang diberikan aparat kepolisian. Efektivi-

tas pelayanan merupakan salah satu masalah yang perlu mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya Kepolisian. Karena idealnya birokrasi pelayanan merupakan suatu sistem yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan. Sehubungan dengan itu, maka pertanyaan penelitiannya adalah bagaimana efektivitas pelayanan publik yang diberikan Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi.

Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Menurut pendapat Mahmudi (2005) “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Pendapat tersebut diatas juga dapat didukung oleh Mardiasmo (2002) yang mengatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan, secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output. Dengan kata lain efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya.

Menurut Moenir (2004) pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang diberikan dengan mudah, pelayanan yang diberikan dengan wajar, perlakuan yang sama dan jujur. Menurut Hasibuan (2005) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Hardiyansyah (2011) mengatakan standar pelayanan prima terdiri dari beberapa komponen :

- a. Visi pelayanan
- b. Misi pelayanan
- c. Produk pelayanan yang diberikan
- d. Konsumen yang dilayani
- e. Prosedur pelayanan

f. Pengendalian kualitas

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif Kualitatif. *Informan* dalam penelitian ini adalah Kasat Intelkam Polres Kuantan Singingi, Petugas SKCK, Kaurmintu Sat Intelkam Polres Kuantan Singingi serta beberapa masyarakat yang sedang mengurus SKCK. dengan metode pengambil *informan* menggunakan *Snowballing sampling* Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis melalui reduksi data, model data / penyajian data dan penarikan / verifikasi kesimpulan.

HASIL

Kemudahan

Berdasarkan wawancara 13 november 2018 dengan masyarakat yang mengurus SKCK yaitu dengan Bapak Bayu mengatakan:

“besarnya biaya yang harus dikeluarkan bagi masyarakat relatif terjangkau menurut saya karena sesuai dengan penggunaannya. Kami tidak akan mempermasalahkan biayanya berapa tetapi kami menginginkan pelayanan yang kami terima sesuai dengan apa yang kami keluarkan. Menurut Ibu Sulastris yaitu biayanya mahal sedangkan untuk mengurus surat-surat lain biasanya sudah gratis misalnya KK, KTP dan Akta Kelahiran, kalau bisa digratiskan saja. Maklumlah apa-apa sekarang semuanya mahal, untuk orang seperti saya uang itu bisa untuk membeli lauk sehari. Sedangkan menurut Bapak Indra yaitu biaya yang kami keluarkan tidak menjadi soal apabila SKCK nya bisa selesai dengan cepat sehingga kami tidak bolak balik kesini. Karena percuma harganya murah tetapi lama dalam penyelesaiannya, kami me-

inginkan hal-hal yang seperti itu. Menurut Bapak Firman yaitu, biayanya mahal saya pikir tadi gratis seperti mengurus surat-surat lainnya, tetapi kalau memang itu untuk pemasukan negara apa boleh buat kami tidak akan mempermasalahkannya, toh katanya sama pun se Indonesia Raya ini. Sedangkan menurut Ibu Fitriani yaitu, kami merasa mahal dengan mengeluarkan uang segitu apalagi ditambah dengan biaya kami kesini dari rumah, waktu sehari-hari yang kami habiskan untuk melengkapi berkas-berkasnya, jika berkasnya lengkap dan tidak bolak-balik mungkin terasa agak biasa tapi karena bolak balik jauh pula terasa capeknya, kalau memang harganya seperti itu tolonglah lengkapi sarana dan prasarananya, setidaknya disini ada fotocopy yang dekat dan diareka kantor ini juga.

Jadi, berdasarkan dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa sudah adanya kemudahan yang diberikan dalam penerbitan SKCK kepada masyarakat dengan persyaratan yang lebih sederhana dan tidak rumit khususnya untuk perpanjangan, namun bagi masyarakat yang membuat baru memang harus mendapatkan sidik jari terlebih dahulu.

Kewajaran

Berdasarkan wawancara tanggal 13 november 2018 dengan masyarakat yang sedang mengurus SKCK menurut Bapak Bayu yaitu:

“Biasa saja, namun kadang petugasnya bersuara keras dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat dan itu mungkin karena masyarakat bertanya berulang-ulang sedangkan yang harus dilayani banyak, petugasnya sendiri, ya wajarlah. Menurut Ibu Sulastris, mungkin bawaan Bapak petugasnya galak walaupun sedang mengucapkan sabar ya bu, hal ini mungkin menakutkan bagi sebagian

masyarakat. Sangat jarang terlihat senyuman diwajahnya. Sedangkan menurut Bapak Indra yaitu tindakan petugasnya biasa saja sama seperti tempat pelayanan pada pemerintahan pada umumnya jadi maklumi saja. Menurut Bapak Firman yaitu, petugasnya galak, atau mungkin hanya karena perawakannya yang seperti itu, karena beliau sendiri kami yang beliau hadapi banyak, jadi bisa saja emosi yang timbul karena pertanyaan-pertanyaan dari kami. Dan menurut ibu Fitriani yaitu, petugasnya sangat dingin dan pendiam kalau kami bertanya hanya terdengar jawaban, hmmm, iyaaah, dan salah sedangkan kami sudah bertanya panjang dan lebar agar kami nantinya tidak mengulang pertanyaan yang sama lagi membuat petugasnya jadi bosan. Padahal kami menginginkan petugas yang bersahabat dengan kami sebagai masyarakat, agar kami tidak merasa takut untuk datang ke kantor polisi ini.

Rendahnya tingkat kewajaran yang diberikan petugas SKCK kepada masyarakat dalam rangka pelayanan penerbitan SKCK pada Sat Intelkam Polres Kuantan Singingi, dengan mengetahui bahwa dirasakan petugas SKCK sangat kurang dalam hal memberikan suatu pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan selalu tidak efektif dan maksimal dalam arti sepenuhnya pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Perlakuan Yang Sama

Menurut masyarakat yang sedang mengurus SKCK pada saat wawancara tanggal 13 November 2018 yaitu Bapak Bayu mengatakan :

“kantornya menerapkan pelayanan yang sistematis sehingga memudahkan kami dalam pengurusan apalagi yang pertama kali mengurusnya. Kami tidak kebingungan bagaimana cara dan apa yang harus kami

lakukan dan persiapkan sebelumnya. Menurut Ibu Sulastri yaitu penerapan sistem kerja yang tersusun dan sistematis sehingga yang memenuhi persyaratan terlebih dahulu akan selesai juga lebih dulu. Sedangkan yang belum selesai melakukan pengisian formulir ataupun pemberkasannya akan selesai belakangan juga. Ini lebih terasa kalau kita sebagai masyarakat dilayani oleh petugas, tidak merasa kita diacuhkan karena sesuai dengan apa yang kita lakukan. Sedangkan menurut Bapak Indra yaitu, petugasnya memang menerapkan sistem kerja secara sistematis sehingga jelas prioritas pelayanan yang harus dikerjakan terlebih dahulu oleh petugas pelayanan. Hal ini juga sangat memudahkan kami dalam proses persiapan bahan-bahannya. Menurut Bapak Firman yaitu pelayanan yang diberikan petugas pembuat SKCK ini memang sudah sistematis sehingga sangat memudahkan bagi kami yang tidak paham dalam pengurusan SKCK yang baru pertama kalinya. Dan menurut ibu Fitriani yaitu, secara keseluruhan sistematis mulai dari proses melengkapi bahan-bahannya hingga ke tahap penerbitan”

Dari uraian diatas tentang perlakuan kepada masyarakat dalam mengurus SKCK jelas bahwa dengan perlakuan petugas dalam memberikan kepada warga masyarakat yang melakukan pengurusan penerbitan SKCK dapat diketahui bahwasanya diterapkan sistem antri dan sistematis sehingga penyelesaian lebih terukur. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Bambang (2001) pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, cepat, tepat waktu, reponsive dan manusiawi.

Kejujuran

Wawancara tanggal 13 November dengan masyarakat yang mengurus SKCK

tentang kejujuran tarif menurut Bapak Bayu yaitu:

“Masalah tarif petugas sudah jujur dalam penerapannya, selesai penerbitan SKCK petugasnya langsung menyebutkan berapa tarifnya dan itu sesuai dengan yang tertera dipapan informasi ruang tunggu maupun Banner didepan pintu masuk. Menurut Ibu Sulastri yaitu tarifnya sesuai dengan yang tertera didepan maupun dimobil SKCK keliling itu. Tidak ada biaya tambahan lagi, ini memang sudah sesuai dengan standar mereka. Menurut Bapak Indra yaitu masalah tarif sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan petugas tidak mau diberi biaya tambahan katanya itu tugas mereka, sangat bagus mereka jujur. Sehingga kita sebagai masyarakat tenang dengan biaya yang transparan itu. Tidak ada hal yang mereka tutup-tutupi. Menurut Bapak Firman yaitu, masalah biaya dan besarannya berapa itu sudah sesuai dengan informasi yang mereka berikan, tidak ada pungli-pungli dalam hal ini petugasnya tegas langsung menyebutkan angka Rp.30.000 setelah SKCK kami selesai dicetak. Menurut Ibu Fitriani yaitu bukti bahwa SKCK itu memang Rp.30.000 adalah petugasnya selalu memiliki uang kembalian untuk kami jika uang kami tidak pas pada saat pembayaran, uangnya selalu tersedia agar mudah untuk proses pembayaran, sehingga kami tidak perlu lagi untuk mencari uang yang pas dalam proses pembayaran.

Jadi berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa petugas SKCK sudah jujur dalam penerapan tarif dalam proses pelayanan sama seperti yang tertera dan sama se Indonesia. Dari penjelasan-penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/

instansi yang bertugas melayani masyarakat.

PEMBAHASAN

Kemudahan pelayanan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah:

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asik mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak;
- b. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan;
- c. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil Atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan);
- d. Atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang-orang yang berkepentingan.

Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan berbagai tugas lain selama jam-jam pelayanan. Disini sangat terasa tegaknya disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan.

Namun, dalam hal ini yang kita bahas adalah prinsip kemudahan yang diberikan dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu pelayanan yang mudah persyaratannya, cepat penyelesaiannya dan murah harganya. Penilaian dilakukan oleh masyarakat dan di *cross check* melalui petugas tentang kemudahan yang diberikan dalam rangka pemberian pelayanan penerbitan SKCK yang ditanyakan menyangkut: persyaratan dalam penerbitan SKCK, waktu penyelesaian proses

penerbitan SKCK dan biaya yang dibutuhkan dalam penerbitan SKCK. Idealnya pelayanan yang diberikan pemerintah dalam rangka melayani masyarakat dengan adanya sistem online dapat lebih memberikan kemudahan pada masyarakat.

Selanjutnya dalam kewajaran pelayanan adalah adanya kewajaran memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik materi maupun non materi, atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Memang alasan seperti itu seringkali dapat diterima oleh orang yang menerima pelayanan, dengan rasa iba menuruti apa yang diharapkan itu. Disini faktor pelayanan ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan diri pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa kasihan, dan juga karena ada rasa khawatir dari si penerima pelayanan kalau-kalau urusan kepentingan dimasa yang akan datang tidak memperoleh pelayanan sewajarnya. Disini memang kedudukan orang yang berkepentingan lemah, sehingga kelemahan ini sering dimanfaatkan oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak. Prinsip kewajaran disini merujuk kepada perlakuan, dimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan perlu diberikan dengan ramah dan sopan, hal ini akan memberikan nilai penghargaan dari warga masyarakat dalam menerima pelayanan. Item yang ditanyakan yaitu sikap ramah petugas dan tindakan petugas.

Kemudian perlakuan dalam pelayanan adalah perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan gambaran tentang pemberian pelayanan yang tidak pilih kasih antara satu orang

dengan orang lainnya. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui di tempat-tempat pelayanan umum, dan tidak jarang menimbulkan pertengkaran. Rupanya budaya antri belum tumbuh dengan baik di Indonesia ini, dan tidak perlu malu hal itu kita akui saja. Dalam masalah perantrian ini kelihatannya kita harus belajar dan melatih diri disamping perlu keberanian dan ketegasan petugas untuk mengatur secara konsisten.

Prinsip perlakuan yang sama pada setiap warga negara, dimana petugas tidak memandang pangkat dan jabatan serta kekayaan seseorang. Item yang ditanyakan antara lain: Penerapan budaya antri baik fisik maupun antri berkas dalam penerbitan SKCK, penerapan sistem kerja yang tersusun dan sistematis sehingga pekerjaan yang memenuhi syarat terlebih dahulu yang akan selesai dan mendapatkan prioritas pelayanan.

Perlakuan yang sama harus diikuti dengan kejujuran, kejujuran pelayanan merupakan pelayanan yang jujur dan terus terang artinya kalau ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga mengerti masalah yang dihadapinya dan tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan iklan yang sangat merugikan, terutama bagi usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan dan

tidak memiliki hak monopoli. Memang bagi Badan-badan yang memegang monopoli terhadap suatu jasa pelayanan, kekecewaan orang tidak merugikan, karena betapun orang tidak akan lari. Tetapi hal demikian ini jika ditinjau dari segi badan yang bersangkutan jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban (wajib memberikan pelayanan yang baik) yang telah ditetapkan. Prinsip kejujuran disini berkaitan dengan segala sesuatu tentang proses penerbitan SKCK misalnya penerapan tarif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat diberikan beberapa kesimpulan antara lain: Pelayanan yang diberikan dalam rangka penerbitan SKCK pada Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator, yaitu sudah adanya kemudahan yang diberikan dalam pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat dengan persyaratan yang lebih sederhana dan tidak rumit khususnya untuk perpanjangan dan bisa diwakilkan oleh siapa saja dan tidak perlu orang yang bersangkutan datang. Namun untuk masyarakat yang baru pertama kali mengurus SKCK memang harus yang bersangkutan datang untuk pengambilan sidik jari terlebih dahulu, masalah biaya bagi sebagian masyarakat memang terjangkau tetapi lebih menginginkan gratis, serta ruang tunggu untuk antrian penerbitan SKCK. Rendahnya kewajaran yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan penerbitan SKCK pada Satuan Intelkam Polres Kuantan Singingi, diketahui bahwa dirasakan petugas sangat kurang tersedia dengan memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan selalu tidak maksimal dalam arti pelayanan yang diberikan masih agak terlambat dan belum optimal.

Perlakuan yang sama petugas dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat yang melakukan pengurusan

penerbitan SKCK dapat diketahui bahwasanya diterapkan sistem antri dalam pengurusan SKCK sehingga berkas yang masuk terlebih dahulu diproses dan menjadi prioritas pelayanan, kemudian pekerjaan pelayanan penerbitan SKCK dilakukan secara sistematis sehingga penyelesaian lebih terukur. Petugas jujur dalam memberikan penjelasan tentang biaya penerbitan SKCK, tetapi berbagai masalah masih sering terjadi seperti terlebih masalah sarana dan prasarana yang memadai dalam menerapkan pelayanan yang efektif, seperti antrian yang panjang karena kekurangan petugas pada saat-saat tertentu sehingga menyebabkan ruang tunggu berdesakan.

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, 2005. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: UPP MP YKPN.
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Moenir. 2004. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara