

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI di KANTOR  
KEPOLISIAN SEKTOR MARO SEBO ULU KABUPATEN  
BATANG HARI PROVINSI JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:  
MELISIA  
NIM: 105190213**

**Pembimbing:  
Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos.,M.S.i.MM  
Irfan Harmain, S.H., M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1445 H/2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI di KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR MARO SEBO ULU KABUPATEN BATANG HARI PROVINSI JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:  
MELISIA  
NIM: 105190213**

**Pembimbing:  
Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos.,M.S.i.MM  
Irfan Harmain, S.H., M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA  
SAIFUDDIN JAMBI  
1445 H/2023 M**

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan karya asli saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juli 2023



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul : “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi ” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 09 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi, Agustus 2023

Mengesahkan:  
Dekan,



Dr. Sayuti, S. Ag., M.H  
NIP. 197201022000031005

<b>Panitia Ujian :</b>		
<b>Ketua Sidang</b>	: <u>Wenny Dastina, S.Sos., M.Si</u> NIP. 1978010920050120006	(.....)
<b>Sekretaris Sidang</b>	: <u>Zarkani, M.M</u> NIP. 197603262002121001	(.....)
<b>Penguji I</b>	: <u>Muhammad Nur, S.Sos, M.Sy</u> NIP. 197304232006041003	(.....)
<b>Penguji II</b>	: <u>Iftitah Utami, M.Sy</u> NIP. 199102222020122013	(.....)
<b>Pembimbing I</b>	: <u>Dedek Kusnadi, S.Sos., M.S.i.MM</u> NIP. 19750221 2007012015	(.....)
<b>Pembimbing II</b>	: <u>Irfan Harmain, S.H., M.H</u> NIDN. 200220039401	(.....)

## MOTTO

Al-Quran Surah Fussilat Ayat 34

كَأَنَّهُ عَدَاوَةٌ وَبَيْنَهُ بَيْنَكَ الَّذِي فَإِذَا أَحْسَنُ هِيَ بِأَتِي ادْفَعِ َ السَّيِّئَةَ وَلَا الْحَسَنَةَ تَسْتَوِي وَلَا  
حَمِيمٍ وَلِيٍّ

Artinya “Dan tidaklah sama kebaikan dan kejahatan. Tolaklah (kejahatan itu) dengan cara yang lebih baik, maka tiba-tiba orang yang antaramu dan antara dia ada permusuhan seolah-olah telah menjadi teman yang sangat setia”.(Q.S Fussilat Ayat 34)

Al-Quran Surat an Nisa ayat 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ  
إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang mana ia sudah membagikan nikmat iman, nikmat islam serta nikmat kesehatan, serta saya berterimakasih kepada seluruh orang yang terus berikan semangat serta doa, sehingga skripsi saya ini bisa dituntaskan dengan baik.

Terima Kasih saya ucapkan kepada

Kedua orang tua tercinta ayah Abdurrahman ibu Nursilawati, yang senantiasa selalu mendo'akan dalam setiap sujudnya untuk keberhasilan anak- anaknya. Takkan pernah ku lupa semua pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan untukku agar dapat kuraih kesuksesan ini. Percayalah kelak apa yang aku cita-citakan akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk ayah dan ibu. Semoga kelak aku dapat membahagiakan dirimu sampai akhir hayatmu.

Saudara-saudra tersayangku Adek Rodi Afrian, Datuk Arbain, Alm Datuk syargawi, Alm Nyai Asia, Alm Nyai Siti Patima, Alm wakte Armaini, Do As, yang selalu memberikan semangat, bantuan serta do'a kepadaku.

Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2019 yang telah berjuang bersama, terlebih untuk Ilmu Pemerintahan G yang telah memberikan Doa saran dan bantuanya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman terbaik saya, Iqbal, Tety Suryati, Nadila, Linda dan Baharuddin daulay support system terbaik saya.

Dan untuk semua pihak yang namanya tidak dapat kusebutkan satu persatu

Terimakasih pula Saya ucapkan kepada segala pihak yang ikut serta dalam kesuksesan di hidup saya, mohon maaf tidak bisa saya sebutkan satu- persatu.

Mudah- mudahan Allah SWT. Senantiasa membalas kebaikan semua

*(Aamiin ya Rabb).*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## ABSTRAK

**Nama : MELISIA**

**NIM : 105190213**

**Judul : “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi”**

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

**Kata Kunci : Efektivitas, Polsek, SKCK, Maro Sebo Ulu**

## ABSTRACT

**Name : MELISIA**

**NIM : 105190213**

**Title : "Effectiveness of Administrative Services at the Maro Sebo Ulu Sector Police Office Batang Hari Regency, Jambi Province"**

**MELISIA** (Student ID: 105190213), "**The Effectiveness of Administrative Services at Maro Sebo Ulu Police Substation**" (supervised by Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.S.i.MM, and Irfan Harmain, S.H., M.H). This research utilizes a qualitative descriptive approach. Data collection techniques involve observation, interviews, and documentation. The findings of this study are as follows: Efforts by the Maro Sebo Ulu Police Substation in fulfilling its role to provide accountable and transparent Civil Record Certificate (SKCK) services include: 1) Providing understanding of the requirements for issuing SKCK, 2) Delivering quality service without discrimination between the general public and individuals of high social strata, 3) Striving to issue SKCK within a reasonable timeframe, 4) Determining administrative fees for issuing SKCK in accordance with Government Regulation No. 60 of 2016 concerning Types and Tariffs of Non-Tax State Revenues, transparently and without additional charges, and 5) Establishing cooperation with the Batanghari District Prosecutor's Office and Court. Challenges faced by the Maro Sebo Ulu Police Substation in providing SKCK services include: Providing assistance to parents who lack understanding of filling out the SKCK form or supplying SKCK data, and the time-consuming nature of the SKCK service process due to varying treatment by certain police personnel based on familial relations, prioritizing their family members even if they arrive later than other applicants. Additionally, the SKCK service process lacks the provision of queue numbers to applicants, which ideally should be implemented by the police or officers using an online system.

**Keywords: Effectiveness, Police Substation, Civil Record Certificate (SKCK), Maro Sebo Ulu**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Negeri Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Negeri Jambi



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, Yang telah memberikan Rahmat dan Petunjuknya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Stara Satu (S.I) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi”**

Dalam rangka proses tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H Su’aidi Asy’ari MA., Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I., M.A., sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Ruslan Abd Gani, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan dan Ibu Wenny Destina, S.Sos, M.Si sebagai Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak **Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos.,M.S.i.MM** selaku pembimbing I dan Bapak **Irfan Harmain, S.H., M.H.** selaku pembimbing II.
6. Bapak dan ibu dosen Asisten dosen, beserta seluruh karyawan /karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karnanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran berupakan kritikan maupun saran demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah SWT. Kita mohon ampunan-nya, dan kepada sesama manusia kita mohon maaf. Semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat diterima oleh Allah SWT.

Jambi, Juli 2023

Penulis,



**MELISIA**  
**NIM: 105190213**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>I</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQSAH .....</b>	<b>II</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>III</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian.....	10
F. Tinjauan Pustaka .....	16
G. Sistematika Penelitian .....	20
H. Jadwal Penelitian.....	22
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	23
B. Konsep Efektifitas.....	26
C. Pelayanan Administrasi.....	30
<b>BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Wilayah Maro Sebo Ulu.....	35
B. Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu .....	36
C. Visi dan Misi Polsek Maro Sebo Ulu.....	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

D. Tugas dan Fungsi Pokok Polsek Maro Sebo Ulu..... 48

#### **BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

- A. Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.....51
- B. Kendala dari Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.....75

#### **BAB V : PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 92
- B. Saran ..... 93

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrument Pengumpulan Data.....	16
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 3.1 Penerbitan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu.....	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	47
-------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

AKTE	: Akta Kelahiran/Kenal Lahir
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Mabes Polri	: Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia
Perbup	: Peraturan Bupati
Perda	: Peraturan Daerah
Phl	: Pembantu Hukum
Polda	: Kepolisian Daerah
Polres	: Kepolisian Resort
Polsek	: Kepolisian Sektor
PP	: Peraturan Pemerintah
SI	: Sarjana Strata Satu
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
UU	: Undang-undang

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.<sup>1</sup>

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Seiring dengan hal itu, tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk diberikan pelayanan.

---

<sup>1</sup> Nur Mega Hidayati, *efektifitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dalam prespektif pengguna pelayanan di kepolisian resort Mojokerto, 2014 Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Fakultas Ilmu Sosial dan Politik* diakses pada, 29 Desember 2022.



Guna mewujudkan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kinerja yang baik dari pemerintah. Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan social. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik.

Dari konteks yang diuraikan, terlihat beberapa fenomena permasalahan yang dapat diidentifikasi. Pertama, meskipun layanan administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dinilai memuaskan oleh sejumlah masyarakat, ada kekurangan yang perlu diperhatikan. Terutama, ada keluhan mengenai kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kedua, syarat-syarat dan biaya yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk layanan seperti pembuatan SKCK menimbulkan kendala, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan finansial. Selanjutnya, aspek informasi mengenai proses pengaduan dan pelayanan masih memerlukan perbaikan. Meski ada upaya dalam membentuk unit pelayanan, pengaduan, dan penindakan disiplin, namun mekanisme dan transparansi dalam proses ini belum sepenuhnya jelas. Selain itu, harmonisasi standar pelayanan dengan arah kebijakan pemerintah merupakan tantangan penting yang harus diatasi.

Pelayanan yang diberikan pada masyarakat setiap waktu ingin selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah dengan melakukan cara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



transparan dan akuntabilitas. Dilihat dari fakta sekarang konsep otonomi daerah dan desentralisasi diartikulasikan untuk fokus pada pembangunan dan usaha di daerah masing-masing. Dalam konteks negara saat ini pelayanan publik menjadi lembaga organisasi dan profesi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak terhambat oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena adanya target waktu pelayanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh petugas penyelenggara pelayanan dan kejelasan informasi dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan yang menjadi kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada masyarakat yang dilakukan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi-fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintah negara di bidang pemeliharaan keamanan, ketertiban, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat.

Kepolisian merupakan salah satu instansi yang dibawah langsung oleh pemerintah memiliki tugas dan kewajiban yang sebagaimana telah diamanatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



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 dari masyarakat dengan dibentuknya unit pelayanan, pengaduan dan penindakan disiplin. Layanan ini terdapat di setiap Polsek diseluruh kantor kepolisian wilayah Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa layanan kepolisian.<sup>2</sup>

Adapun alur dalam pembuatan SKCK di Kantor Polisi adalah sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
2. Membawa fotokopi KTP/SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.
3. Membawa fotokopi Kartu Keluarga.
4. Membawa fotokopi Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
5. Membawa pasfoto terbaru dan berwarna ukuran 4×6 sebanyak 6 lembar.
6. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.
7. Pengambilan Sidik Jari oleh petugas.

Polsek Maro Sebo Ulu merupakan salah satu kantor polisi yang berada di Kecamatan Maro Sebo Ulu, Kabupaten Batanghari, Jambi. Polsek ini memiliki

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

<sup>3</sup> Dokumen Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Tahun 2023 tentang alur pembuatan SKCK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

beberapa layanan yang tersedia untuk masyarakat, yaitu surat izin keramaian dan laporan kehilangan.

Untuk mendapatkan surat izin keramaian, masyarakat dapat datang ke Polsek Maro Sebo Ulu pada hari kerja mulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Masyarakat perlu membawa persyaratan yang diperlukan, yaitu fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat permohonan izin keramaian. Surat permohonan izin keramaian dapat diunduh di website Polsek Maro Sebo Ulu.

Untuk membuat laporan kehilangan, masyarakat dapat datang ke Polsek Maro Sebo Ulu pada hari kerja mulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Masyarakat perlu membawa persyaratan yang diperlukan, yaitu fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat laporan kehilangan. Surat laporan kehilangan dapat diunduh di website Polsek Maro Sebo Ulu.

Berikut adalah hasil observasi awal dan wawancara tentang layanan yang tersedia di Polsek Maro Sebo Ulu:<sup>4</sup>

- Surat izin keramaian
  1. Layanan ini diberikan untuk masyarakat yang ingin mengadakan kegiatan yang berpotensi menimbulkan keramaian, seperti acara pernikahan, khitanan, dan hajatan lainnya.
  2. Persyaratan yang diperlukan: fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat permohonan izin keramaian.
  3. Waktu pelayanan: hari kerja mulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB.

<sup>4</sup> Observasi pada polsek Maro Sebo Ulu pada, 28 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- Laporan kehilangan
  1. Layanan ini diberikan untuk masyarakat yang kehilangan barang, seperti SIM, STNK, KTP, dan barang lainnya.
  2. Persyaratan yang diperlukan: fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat laporan kehilangan.
  3. Waktu pelayanan: hari kerja mulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB.

Secara keseluruhan, layanan yang tersedia di Polsek Maro Sebo Ulu sudah cukup baik. Masyarakat dapat mendapatkan layanan dengan mudah dan cepat. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti sistem antrian yang masih manual dan informasi yang kurang lengkap di website Polsek Maro Sebo Ulu.

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan di Polsek Maro Sebo Ulu:

- Meningkatkan sistem antrian yang lebih modern dan terintegrasi dengan sistem aplikasi online.
- Menambahkan informasi yang lebih lengkap tentang layanan yang tersedia di website Polsek Maro Sebo Ulu.
- Meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas Polsek Maro Sebo Ulu.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Keberadaan Kepolisian Sektor Maro Sebo ulu sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, SKCK dan adminidtrasi lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



tuntutan masyarakat terhadap Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Sektor Maro Sebo Ulu guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Pelayanan-pelayanan administrasi yang tersedia di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu yakni wawancara bersama Prastika Ariawan staf Plh Urenmin Kepolisian sektor Maro Sebo Ulu sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- b. Pelayanan yang berbentuk penerimaan laporan kehilangan surat berharga seperti kehilangan ATM dan KTP
- c. Pelayanan izin keramaian, contohnya seperti acara-acara yang bersifat mengumpulkan masyarakat banyak.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Catatan Peraturan Kapolri ini berisi tentang syarat, biaya, dan cara membuat SKCK pada tingkatan Polsek, Polres, Polda, dan Mabes Polri.<sup>6</sup> Berdsarkan dari kondisi objektif dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian :

**“Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi”.**

<sup>5</sup> Wawancara dengan Prastika Ariawan Selaku staf Plh Kepolisian sektor Maro Sebo Ulu Pada Hari Senin 23 Januari 2023 Pukul 10.30

<sup>6</sup> Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dibuat oleh penulis muncul sebuah rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi ?
2. Apa Kendala Dari Efektivitas Pelayanan Administras SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi ?

## C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar dan tidak jauh dari pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu, maka untuk mempermudah penelitian ini penulis akan membatasi masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah tentang Pelayanan Efektivitas Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi.

- b. Untuk mengetahui apa kendala Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.

## 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk :

- a. Sebagai sumbangan pemikiran terhadap para pembaca khususnya masyarakat luas pada umumnya tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi
- b. Sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi penulis dalam rangka mengembangkan keilmuan yang telah didapat setelah dibangku perkuliahan.
- c. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan kritikan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.
- d. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) dalam bidang ilmu pemerintahan pada program studi ilmu pemerintahan, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi







## E. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah karya ilmiah, tentunya merupakan sebuah penelitian yang harus dapat dipertanggung jawabkan dengan baik, maka dalam penulisan menggunakan metologi sebagai berikut:

### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Adapun objek dari penelitian ini ditekankan pada Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi. disamping juga melibatkan masyarakat setempat guna mendapatkan informasi yang lebih kuat dan lebih akurat sehingga akan sangat membantu bagi penulis dalam menulis skripsi ini.

### 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi Pentingnya jenis data karena diperolehnya temuan judul ini. Pendekatan ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yang instrument pengumpulan data.

Sesuai dengan kasus yang terjadi, maka pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan deskriptif. Penelitian Kualitatif menurut Sugiono adalah suatu metode penelitian naturalistik karena penlitia ini dilakukan secara ilmiah, Sedangkan pendekatan deskriptif menurut sugiono adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai -nilai variable mandiri, baik satu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

variabel atau lebih tanpa harus membandingkan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.<sup>7</sup>

Melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur dengan tingkat validitasnya, sebuah peneliti harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek peneliti. Oleh karena itu peneliti bersifat objektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mendeskripsikan tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengutamakan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan budaya. Metode ini lebih fokus pada interpretasi, analisis, dan konteks daripada pengukuran angka atau data statistik. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berusaha untuk menggali makna, persepsi, pandangan, dan pengalaman individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Peneliti sering menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam.

<sup>7</sup>Sugiono, *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan D* (Bandung CV. Alfabeta, 2018) hlm. 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## b. Jenis Data

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) jenis sumber data yaitu:

### 1) Data Primer

Data primer adalah data utama yang dibutuhkan untuk penelitian, yang diperoleh langsung dari sumber atau objek lokasi penelitian atau seluruh data penelitian diperoleh dari Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Sumber data utama adalah informasi terkait dengan aparat Kepolisian dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

### 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah banyak informasi atau data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber lain, jadi tidak benar karena diperoleh dari sumber kedua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder diperoleh dari dokumen Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.

## c. Sumber Data

Sumber Data merupakan tempat dimana data tersebut diperoleh. Sedangkan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini bersumber dari Teknik *Purposive Sampling*

*Purposive sampling* adalah metodologi pengambilan sampel secara acak dimana kelompok sampel ditargetkan memiliki atribut-atribut tertentu. Metode ini dapat digunakan pada banyak populasi, tetapi lebih efektif dengan ukuran sampel yang lebih kecil dan populasi yang lebih homogen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Teknik ini menentukan pertimbangan tertentu dengan menyediakan data yang maksimal sebagai langkah dalam memilih penyedia informasi utama. Dalam penelitian ini yang menjadi *Key Informan* aparat kepolisian dan masyarakat yang menurut penulis sangat mengetahui tentang pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.

Teknik ini untuk melengkapi data yang dibutuhkan, maka yang dibutuhkan teknik accidental sampling yaitu untuk mencari penyedia informasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *personalia service*. Penelitian ini dilakukan dengan mengolah data hasil wawancara dari satu informan ke informan lainnya. Jika proses pengumpulan data cukup untuk mencari informan, maka proses pengumpulan data dianggap selesai.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan sistem penelitian terhadap suatu gejala-gejala yang diteliti.<sup>8</sup> Pengamatan dapat dilakukan secara (partisipatif) dan nonpartisipatif. Metode ini dapat digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan untuk penelitian agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Maksudnya, pengamatan terlibat yaitu jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan bersangkutan hal ini tentu saja tidak dapat meliputi situasi saya sendiri

<sup>8</sup>M. Syamsudin *Operasional Penelitian Hukum*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2007) hal. 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



sebagai peneliti dan memperoleh sumber informasi melalui wawancara dengan pengunjung dan Aparat Pemerintah tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab atau dialog dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh pewawancara dan yang diwawancarai, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai berfungsi sebagai sumber data atau penyedia informasi untuk memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk memahami bagaimana proses pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen-dokumen baik itu secara tertulis yang dapat dipakai untuk bukti atau keterangan penulis dalam penelitian. Data yang dimaksud adalah data yang terkait dengan pelayanan administrasi pelayanan di kantor kepolisian sekor maro sebo ulu.

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik sudah ada tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian. Pengumpulan Data serta Analisis Data sudah ada aktivitas yang tidak bisa terpisah karena diproses secara bersamaan serta berbentuk siklus tidak linier. Yang akan terjadi reduksi data disusun kedalam bentuk yang sesuai menggunakan penulis data, menjadikan datanya bebas serta murni atau lebih tepatnya dapat dikatakan menjadi tampilan data, sehingga dapat dipahami dengan jelas bagaimana ciri-ciri

dari data tersebut secara lengkap dan komprehensif. Dengan cara ini, akan lebih mudah bagi penulis untuk menarik kesimpulan yang benar dan tepat.

## 6. Unit Analisis Data

Unit analisis data adalah bagian terkecil dari data yang dipilih untuk dianalisis dalam konteks penelitian. Ini dapat berupa potongan teks, kutipan dari wawancara, fragmen dari dokumen, atau segmen data lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian. Unit analisis data digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi pola, tema, atau makna yang muncul dalam data. Proses analisis dimulai dengan memilah-milah data menjadi unit-unit ini, kemudian mengkategorikan, mengelompokkan, dan menganalisisnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Pemilihan unit analisis yang tepat sangat penting karena ini akan memengaruhi hasil analisis dan interpretasi yang dihasilkan dari data.<sup>9</sup> Berikut merupakan instrumen pengumpulan data terkait penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>9</sup> Smith, J. K., & Johnson, L. M. (Tahun). Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis. Penerbit Abadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 1.1

## Instrumen Pengumpulan Data

NO.	Nama	Jabatan	Usia
1	AIPDA Muslih	Kanit Intelkam	43 Tahun
2	AIPDA Sugihartomo	BA SPKT I	63 Tahun
3	Andriansya, SH	Banit Sabhara	32 Tahun
4	Prastika Ariawan	Staf Phl	30 Tahun
5	Pemohon SKCK	Masyarakat	-

## F. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan beberapa tinjauan pustaka untuk memperjelas dan melengkapi bahan dari penelitian yang telah disiapkan sebelumnya. Sehingga penelitian yang penulis tulis semakin menarik dan dapat ditelaah lebih jauh. Adapun beberapa referensi yang penulis anggap relevan akan diuraikan sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi oleh : Windra Pratama mahasiswa program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya tahun 2018, dengan judul: kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian online pada kepolisian resor kabupaten ogan ilir. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan observasi.<sup>10</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Windra Pratama dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online pada Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir" memiliki persamaan dengan penelitian

<sup>10</sup> WirdaPratama, *kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian online pada kepolisian resor kabupaten ogan ilir*, 2018 Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Adminsitasi.

penulis yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu" dalam beberapa aspek. Keduanya merupakan penelitian yang berfokus pada pelayanan administrasi di institusi kepolisian. Windra Pratama lebih memusatkan perhatian pada pembuatan surat keterangan catatan kepolisian secara online, sedangkan penelitian lainnya menitik beratkan pada efektivitas pelayanan administrasi secara umum di kantor kepolisian sektor Maro Sebo Ulu. Baik penelitian Windra Pratama maupun penelitian lainnya menggunakan metode penelitian kualitatif yang melibatkan wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data.

Terdapat perbedaan dalam judul penelitian dan lokasi penelitian, di mana Windra Pratama fokus pada pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian online di Kepolisian Resor Kabupaten Ogan Ilir, sedangkan penelitian lainnya lebih umum mengenai efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Meskipun demikian, kedua penelitian ini tetap memiliki kesamaan dalam pendekatan penelitian yang digunakan dan tujuan yang sejalan, yaitu menganalisis pelayanan administrasi di lingkungan kepolisian.

*Kedua*, Skripsi oleh : Nur Mega Hidayati yayasan kesejahteraan pendidikan dan perumahan universitas pembangunan nasional “veteran” jawa timur fakultas ilmu sosial dan ilmu politik program studi ilmu administrasi negara surabaya 2014, dengan judul : efektivitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (sim) dalam perspektif pengguna pelayanan di kepolisian resort mojokerto. Metode penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan observasi.<sup>11</sup>

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nur Mega Hidayati dengan judul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam Perspektif Pengguna Pelayanan di Kepolisian Resort Mojokerto" dan penelitian sebelumnya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu" yang berfokus pada pelayanan SKCK adalah sebagai berikut:

Kedua penelitian tersebut berfokus pada evaluasi efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan kepolisian. Penelitian Nur Mega Hidayati lebih spesifik dalam memfokuskan pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Mojokerto, sementara penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.

Kedua penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan utama dalam pengumpulan data. Wawancara dan observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam kedua penelitian, menunjukkan adanya kesamaan dalam pendekatan penelitian yang digunakan oleh keduanya.

Perbedaan antara kedua penelitian tersebut adalah dalam hal lokasi penelitian, fokus penelitian, dan judul penelitian. Penelitian Nur Mega Hidayati dilakukan di Kepolisian Resort Mojokerto dan lebih fokus pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), sedangkan penelitian sebelumnya

<sup>11</sup> Nur Mega Hidaayati, *efektivitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (sim) dalam perspektif pengguna pelayanan di kepolisian resort mojokerto*, 2018 Ilmu Administrasi Negara Surabaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntharajambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntharajambi

dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dengan fokus pada pelayanan SKCK. Meskipun demikian, keduanya tetap memiliki kesamaan dalam mempertimbangkan efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan kepolisian.

Dalam kesimpulan, kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dan dalam tujuan mereka untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan administrasi di kepolisian. Namun, terdapat perbedaan dalam lokasi penelitian, fokus penelitian, dan judul penelitian yang mengarah pada aspek yang lebih spesifik dari pelayanan administrasi yang diteliti oleh masing-masing peneliti

*Ketiga*, Sripsi oleh : Wisnu Pratama mahasiswa program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya juni 2018, dengan judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang . Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan observasi.<sup>12</sup>

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Wisnu Pratama dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang" dan penelitian sebelumnya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu" yang juga berfokus pada pelayanan SKCK adalah sebagai berikut:

Kedua penelitian tersebut memiliki fokus pada evaluasi kualitas pelayanan administrasi di kepolisian terkait pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

<sup>12</sup> Wisnu Pratama, *kualitas pelayanan pemuatan surat keterangan catatan kepolisian di polisi resor kota Palembang* 2018 ilmu administrasi universitas sriwijaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



(SKCK). Penelitian Wisnu Pratama lebih spesifik dengan memfokuskan pada pelayanan SKCK di Polisi Resor Kota Palembang, sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada pelayanan SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.

Kedua penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan utama dalam pengumpulan data. Wawancara dan observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam kedua penelitian, menunjukkan adanya kesamaan dalam pendekatan penelitian yang digunakan oleh keduanya.

Perbedaan antara kedua penelitian tersebut adalah dalam hal lokasi penelitian dan judul penelitian. Penelitian Wisnu Pratama dilakukan di Polisi Resor Kota Palembang, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Meskipun demikian, keduanya tetap memiliki kesamaan dalam mengkaji kualitas pelayanan administrasi terkait pelayanan SKCK di kepolisian.

Dalam kesimpulan, kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dan dalam tujuan mereka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi terkait pembuatan SKCK di kepolisian. Meskipun lokasi penelitian dan judul penelitian berbeda, tetapi keduanya tetap mempertimbangkan aspek penting dalam pelayanan administrasi di lingkungan kepolisian terkait pelayanan SKCK.

### **G. Sistematika Penelitian**

Untuk memahaminya secara tertib, pembahasan yang ditulis dalam penelitian ini memiliki sifat sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

**BAB I.** Bab pertama pada dasarnya menjadi dasar bagi penulis penelitian.

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, masalah yang diangkat, batasan masalah, tujuan dan ketersediaan peneliti, kerangka teori dan kajian pustaka.

**BAB II,** Bab kedua ini membahas tentang kajian pustaka merupakan kumpulan dari berbagai teori yang berisi referensi dan menjadi dasar dalam sebuah penelitian. Kajian tersebut bertujuan menjawab secara teori mengenai permasalahan dari sebuah ide pokok pada penelitian. Tujuan dibuatnya kajian pustaka adalah untuk menginformasikan tentang hasil penelitian.

**BAB III** adalah Bab yang berisi gambaran umum (yaitu dokumen) di lokasi penelitian, kemudian pada bab ini juga berisi profil Polsek Maro Sebo Ulu, Struktur Organisasi serta Visi dan Misi.

**BAB IV,** membahas pembahasan dan hasil penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Serta Kendala yang dihadapi terkaitan Pelayanan Administrasi yang berfokus pada pembuatan atau pelayanan SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.

**BAB V** membahas tentang kesimpulan yang meliputi kesimpulan dan saran, serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan resume. Kesimpulan diambil dari bukti dan deskripsi sebelumnya yang berkaitan erat dengan subjek. Kesimpulan bukanlah kelanjutan dari apa yang telah ditulis sebelumnya, tetapi kesimpulan merupakan jawaban atas masalah dari data yang diperoleh.

## H. Jadwal Penelitian

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2022-2023																			
		November				Januari				April				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	X																			
2	Pembuatan Proposal		X																		
3	Perbaikan Proposal dan Seminar					X			X												
4	Surat Izin Riset											X									
5	Pengumpulan Data											X									
6	Pengolahan dan Analisis Data												X			X					
7	Pembuatan Laporan																X				
8	Bimbingan dan Perbaikan																	X			
9	Agenda dan Ujian Skripsi																		X		
10	Perbaikan dan Penjilidan																				X

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kerangka Teori

Penelitian ini membutuhkan prinsip dasar, jadi untuk bagian ini Diskusikan masalah di area ini. Teori penalaran mengambil bentuk berikut: Susun konsep, definisi dan proporsi secara sistematis. Teori ini digunakan oleh penulis untuk menjelaskan dalam pengendalian terhadap suatu gejala. Deskripsi teori ini membahas mengenai uraian tentang teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti penulis. Landasan teori atau landasan penelitian ini akan diuraikan secara rinci sebagai berikut:

Dengan kajian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Oleh sebab itu dibutuhkan penelaahan yang cukup mendalam dan terfokus sebagai acuan teoritis dalam penelitian ini. Berikut dikemukakan mengenai teori yang berkaitan dengan pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dapat dipaparkan dalam kajian teoritis sebagai berikut :

#### 1. Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektifitas yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektif adalah sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pengertian efektif sendiri mengarah pada tujuan yang dicapai, tidak peduli sebesar atau sekecil apa usaha dan pengorbanan yang dilakukan. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas di definisikan oleh para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pakar dengan berbeda-beda tergantung pendekatan yang digunakan oleh masing-masing pakar.<sup>13</sup> Berikut ini beberapa pengertian efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi menurut para ahli sebagai berikut:

- a. Beni mendefinisikan efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*.<sup>14</sup>
- b. Menurut Mardiasmo, efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya.<sup>15</sup>

Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektifitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah

<sup>13</sup> Sutrisno Edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 125

<sup>14</sup> Beni, *Hubungan Efektifitas* (Jakarta, kencana, 2016), hal. 69

<sup>15</sup> Mardiasmo, *Efektivitas* (2017), hal.134

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.<sup>16</sup>

## 2. Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>17</sup>

Sedangkan dari aspek terminologi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/ atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>18</sup>

Selanjutnya menurut UU itu juga, penyelenggara pelayanan adalah semua institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum

<sup>16</sup> Rosalina, *Efektivitas Program Nasional*. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, Vol.01 No 01 (Februari 2012).h.3 diakses pada tanggal 20 Januari 2023 Jam 14.50

<sup>17</sup> Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: PT. Pertja, 1999), hal.5

<sup>18</sup> Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik tingkat Desa*, (Jakarta: PT Dharma Karsa Utama) hal.15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulfhan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulfhan Thaha Saifuddin





lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>19</sup> Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik; Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan Keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>20</sup>

Adapun tujuan pelayanan publik yaitu: pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik; Ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

## **B. Konsep Efektivitas**

Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan

<sup>19</sup> UU No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

<sup>20</sup> Sinambela, L.P *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: 2010 Bumi Askara) hal. 22



berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingka kepuasan pengguna/client. <sup>22</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

## 2. Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas

Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan pendekatan tersebut yaitu: <sup>23</sup>

- a. Pendekatan eksperimental (experimental approach). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sabanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.
- b. Pendekaaatan yang berorientasi pada tujuan (goal oriented approach). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada

<sup>22</sup> II, B. A. Konsep Efektivitas 1) Pengertian Efektivitas. *EFEKTIVITAS PROGRAM PRONA DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PENSERTIFIKASIAN TANAH DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN*, 10.

<sup>23</sup> Ismaya, N. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DIUKUR DENGAN PENDEKATAN TEORI SISTEM PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BUTON UTARA. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99-107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.

- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (the decision focused approach). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.
- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (the user oriented approach). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada (pre-existing condition), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## C Pelayanan Administrasi

### 1. Pengertian dan Fungsi Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi mengacu pada rangkaian tindakan yang dilakukan oleh departemen atau bagian administrasi dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan administratif internal dan eksternal. Ini melibatkan pengelolaan dokumen, pemrosesan data, komunikasi, dan pelaksanaan tugas-tugas administratif lainnya. Berikut adalah pengertian dan fungsi utama dari pelayanan administrasi:<sup>24</sup>

- a. **Pengelolaan dokumen:** Salah satu fungsi utama pelayanan administrasi adalah mengelola dokumen organisasi. Ini meliputi pembuatan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pengarsipan dokumen seperti surat, laporan, kontrak, dan berkas-berkas penting lainnya. Tujuannya adalah untuk memastikan ketersediaan dokumen yang diperlukan dan memudahkan aksesibilitasnya.
- b. **Pemrosesan data:** Pelayanan administrasi juga melibatkan pemrosesan data organisasi. Ini termasuk penginputan, pengolahan, dan analisis data yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pengambilan keputusan di dalam organisasi. Contohnya adalah pengelolaan data karyawan, data pelanggan, atau data keuangan.
- c. **Komunikasi:** Bagian administrasi bertanggung jawab untuk menjaga aliran komunikasi yang efektif di antara berbagai departemen atau unit dalam

<sup>24</sup> Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20-27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



organisasi. Mereka mengatur pertemuan, menyampaikan pesan, menjawab telepon, mengelola surat masuk dan keluar, serta mengelola email atau komunikasi elektronik lainnya. Tujuannya adalah memastikan bahwa informasi penting dapat disampaikan dengan efisien kepada pihak yang berkepentingan.

- d. Pengaturan jadwal: Pelayanan administrasi juga sering bertanggung jawab untuk mengatur jadwal pertemuan, janji, atau acara penting. Mereka bekerja dengan berbagai pihak yang terlibat untuk menentukan waktu, tempat, dan persiapan yang diperlukan. Pengaturan jadwal yang baik membantu memastikan koordinasi yang efisien dan menghindari tabrakan jadwal yang tidak diinginkan.
- e. Pelayanan pelanggan internal: Departemen administrasi berperan sebagai penyedia layanan pelanggan internal bagi seluruh anggota organisasi. Mereka menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, atau mengarahkan anggota organisasi ke sumber daya yang tepat. Pelayanan pelanggan internal yang baik membantu meningkatkan efisiensi dan kepuasan anggota organisasi.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas administratif: Pelayanan administrasi juga melibatkan pelaksanaan tugas-tugas administratif yang beragam, seperti penyusunan laporan, pemantauan inventaris, pengelolaan anggaran, penyiapan dokumen kepegawaian, atau pemrosesan pengajuan izin. Tugas-tugas ini mendukung operasional harian dan menjaga organisasi berjalan dengan lancar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Fungsi-fungsi ini secara keseluruhan bertujuan untuk menyediakan dukungan administratif yang diperlukan agar organisasi dapat beroperasi dengan efisien dan efektif. Pelayanan administrasi

## 2. Pengertian dan Fungsi SKCK

Adapun pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK), yang sebelumnya dikenal sebagai Surat Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Sedangkan menurut peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat yang di keluarkan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan ,berdasarkan hasil penelitian boidata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.<sup>25</sup>

Fungsi SKCK yang diterbitkan Polres atau polisi resor adalah struktur kepolisian Republik Indonesia yang tingkatannya lebih tinggi dari Polsek, umumnya persyaratan untuk melamar posisi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) harus menyertakan SKCK yang dikeluarkan oleh Polres. Syarat pendaftaran menjadi calon kepala Desa, anggota DPRD, serta kepala daerah setingkat Kabupaten atau kota juga meliputi dokumen SKCK yang diterbitkan Polres. Dan

<sup>25</sup> [https://www.polri.go.id/layanan-skck\\_php](https://www.polri.go.id/layanan-skck_php).diakses pada tanggal 30 November 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



untuk melamar suatu posisi di badan usah milik Negara atau ingin menikah dengan salah seorang anggota Polri atau TNI, umumnya mereka juga meminta dokumen SKCK yang di kelurkan oleh Polres.

### 3. Pelayanan SKCK

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurusi apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>26</sup>

Sedangkan didalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public

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

- a. Legalitas, yaitu penebitan SKCK dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Transparansi, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan secara jelas dan

<sup>26</sup> Tim Penyusun , *Kamus Bahasa Indonesia*, ( Jakarta: Balai Pustaka,1990),h.415.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi







terbuka;

- c. Akuntabilitas, yaitu penerbitan SKCK arus dapat di pertanggung jawabkan;
- d. Nondiskriminasi, yaitu penerbitan SKCK diberikan kepada setiap pemohon yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan tanpa membedakan satu dengan lainnya;
- e. Nesesitas, yaitu penerbitan SKCK dibuat atas dasar timbangan keperluan yang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemohon, dan: dan
- f. Efektif dan efesien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah,murah,cepat,dan nyaman.<sup>15</sup>

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

#### A. Wilayah Maro Sebo Ulu

Maro Sebo Ulu adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Batang Hari, Jambi, Indonesia. Kecamatan ini di Sungai Rengas. Kecamatan Maro Sebo Ulu terletak di bagian timur laut Kabupaten Batang Hari. Kecamatan ini berbatasan dengan:

- Kecamatan Maro Sebo Ilir di sebelah barat
- Kecamatan Maro Sebo Tengah di sebelah selatan
- Kecamatan Mersam di sebelah timur
- Kabupaten Bungo di sebelah utara

Luas wilayah Kecamatan Maro Sebo Ulu adalah 906,33 km<sup>2</sup>. Kecamatan ini didominasi oleh wilayah persawahan. Sungai Batang Hari yang merupakan sungai terpanjang di Indonesia mengalir di bagian utara kecamatan. Kecamatan Maro Sebo Ulu memiliki 16 desa dan 1 kelurahan. Desa-desanya tersebut adalah:<sup>27</sup>

- Simp. Sungai Rengas
- Batu Sawar
- Peninjauan
- Teluk Leban
- Kampung Baru
- Rengas IX
- Kembang Seri

<sup>27</sup> Website resmi Badan Pusat Statistik Kabupaten Batanghari

- Bulu Kasab
- Tebing Tinggi
- Olak Kemang
- Padang Kelapo
- Sei. Lingkar
- Sei. Ruan Ulu
- Sei Ruan Ilir
- Rawa Mekar
- Mekar Sari
- Kembang Seri Baru

Penduduk Kecamatan Maro Sebo Ulu berjumlah 41.713 jiwa pada tahun 2022.

Mayoritas penduduk kecamatan ini bekerja sebagai petani dan pedagang.

### **B. Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor (Polsek) Maro Sebo Ulu yang terletak di Sungai Rengas, Kecamatan Maro Sebo Ulu, 36655. Polsek ini merupakan salah satu bagian dari kepolisian di Kecamatan Maro Sebo Ulu yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kantor Polsek Maro Sebo Ulu memiliki peran yang penting sebagai pusat kegiatan operasional dan administratif bagi anggota kepolisian di wilayahnya. Dalam penelitian ini, lokasi kantor Polsek menjadi fokus untuk mengumpulkan data dan informasi terkait kegiatan kepolisian, keamanan publik, dan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polsek Maro Sebo Ulu.<sup>28</sup>

Selain itu, lokasi penelitian ini juga memberikan akses yang mudah untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan petugas kepolisian serta memperoleh informasi yang diperlukan dalam rangka menjalankan penelitian dengan efektif. Data dan hasil penelitian yang diperoleh di kantor Polsek Maro Sebo Ulu diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman dan pengembangan bidang kepolisian serta upaya peningkatan keamanan masyarakat di Kecamatan Maro Sebo Ulu.

Polsek Maro Sebo Ulu, sebagai kepolisian sektor di Maro Sebo Ulu memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Polsek ini berperan penting dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat setempat.

<sup>28</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Bersama Pelayanan SKCK Polsek Muaro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dalam menjalankan tugasnya, Polsek Maro Sebo Ulu memiliki 19 personel kepolisian yang terdiri dari anggota polisi laki-laki. Mereka dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan dalam penanganan kejahatan, pengaturan lalu lintas, serta pelayanan masyarakat.

Sebagai bagian dari Kepolisian Polsek Maro Sebo Ulu bekerja sama dengan instansi kepolisian lainnya dalam menjaga keamanan di wilayah Kecamatan Maro Sebo Ulu. Mereka juga berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan komunitas lokal guna mewujudkan situasi yang aman dan kondusif bagi warga.<sup>29</sup>

Tugas Polsek Maro Sebo Ulu sebagai bagian dari Kepolisian Sungai Rengas adalah menjaga keamanan di wilayah Kecamatan Maro Sebo Ulu. Mereka bekerja sama dengan instansi kepolisian lainnya, seperti Polres Batang Hari, dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah tersebut.

Kerja sama antarinstansi kepolisian merupakan hal yang penting untuk memaksimalkan pengamanan dan penegakan hukum. Polsek Maro Sebo Ulu berkoordinasi dengan instansi kepolisian lainnya, seperti Polres Batang Hari,

<sup>29</sup> Observasi Pada Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu 17 Juni 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dalam melaksanakan patroli, menangani laporan masyarakat, dan menindak pelanggaran hukum di wilayahnya.

Selain itu, Polsek Maro Sebo Ulu juga berkoordinasi dengan pemerintah daerah, seperti Pemerintah Kabupaten Batang Hari, guna mendapatkan dukungan dan informasi terkait situasi keamanan di wilayah tersebut. Kolaborasi antara kepolisian dan pemerintah daerah sangat penting dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban yang optimal.

Polsek Maro Sebo Ulu juga berinteraksi dengan komunitas lokal dalam upaya mewujudkan situasi yang aman dan kondusif bagi warga. Mereka dapat mengadakan pertemuan dengan tokoh masyarakat, organisasi masyarakat, dan komunitas lainnya untuk mendengarkan masukan, memperoleh informasi intelijen, dan membangun kerjasama dalam menjaga keamanan.

Dengan kerja sama yang baik antara Polsek Maro Sebo Ulu, instansi kepolisian lainnya, pemerintah daerah, dan komunitas lokal, diharapkan situasi keamanan di wilayah Kecamatan Maro Sebo Ulu dapat terjaga dengan baik. Keberhasilan dalam menjaga keamanan dan ketertiban ini akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi warga serta mendorong perkembangan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Selain itu, Polsek Maro Sebo Ulu juga bertanggung jawab dalam mengatasi permasalahan keamanan yang terjadi di wilayahnya, seperti tindak kriminalitas, gangguan ketertiban umum, dan kecelakaan lalu lintas. Mereka siap memberikan respons cepat dan profesional dalam menangani situasi tersebut demi kepentingan keselamatan dan keamanan masyarakat.

Polsek Maro Sebo Ulu juga melaksanakan kegiatan preventif, seperti patroli rutin, penyuluhan, dan kerjasama dengan masyarakat dalam upaya mencegah terjadinya tindak kejahatan. Tujuannya adalah menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi seluruh warga Kecamatan Maro Sebo Ulu.

Luas Polsek Maro Sebo Ulu adalah kurang lebih 1 hektar yang terdiri dari bagian, penjagaan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), ruang staf, ruang Kapolsek, ruang Wakapolsek, penjara, ruangan Reskrim, ruang SKCK, koperasi, area parkir mobil dan motor. Polsek Maro Sebo Ulu juga memiliki pos Intel, pos Binmas.

Total personel atau keanggotaan atau sumber daya manusia di Polsek Maro Sebo Ulu terdiri dari 19 orang polisi. Selain pegawai polsek Maro Sebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



juga memiliki 1 orang tukang bersih-bersih di kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kecamatan Maro Sebo Ulu.<sup>30</sup>

## C. Visi dan Misi

### 1. Visi

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

### 2. Misi

Dengan modal kepercayaan masyarakat polisi bersama masyarakat bertekad untuk mutu pelayanan guna menciptakan rasa aman, nyaman, dan damai melalui penegakan hukum dan pencegahan kriminalitas. Dalam mencapai Misi tersebut pelayanan prima adalah Motto kami,

<sup>30</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Bersama Pelayanan SKCK Polsek Muaro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



**“KEPERCAYAAN MASYARAKAT ADALAH AMANAH YANG HARUS DI EMBAN DAN KERJA KERAS KAMI SEBAGAI IBADAH”.**<sup>31</sup>

Adapun visi dan misi pelayanan SKCK

a. **Visi**

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

b. **Misi**

1. Pelayanan dengan 3S, senyum , salam, sapa
2. Ciptakan suasana nyaman diruang pelayanan dan ruang tunggu SKCK
3. Pelayanan secara cepat dan tepat sesuai prosedur.

Pada dasarnya pelayanan penerbitan SKCK berada dibawa fungsi Intelkam. Sat Intelkam bertugas menyelenggarakan/membina fungsi intelejen bidang keamanan, termasuk persandian, dan pemberi pelayanan dalam bentuk surat izin/keterangan yang menyangkut orang asing, Senjata Api dan bahan peledak, kegiatan sosial/politik masyarakat dan Surat Keterangan Catatan

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Brigadir Andriasyah, S.H pada Tanggal 15 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Kepolisian (SKCK) kepada warga masyarakat yang membutuhkan serta melakukan pengawasan/pengamanan dan pelaksanaannya.<sup>3</sup> Fungsi Intelkam Polsek Maro Sebo Ulu dipimpin oleh Kapolsek Intelkam yang bernama AKP P. Sagala, SH.,M.H Dalam pelaksanaan tugasnya beliau dibantu oleh 2 orang intelkam.

**Tabel 3.1**

**Penerbitan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Tahun 2023<sup>32</sup>**

<b>Kanit Intelkam Muslih Aipda NRP 80050989</b>	<b>BA SPKT I Sugihartomo Aipda NRP 80120515</b>	<b>Banit Sabhara Andriansyah SH Brigadir NRP 91080191</b>	<b>Pengelola Pengaduan Prastika Ariawan Staf Phl Urenmin</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan prima kepolisian</li> <li>2. Merekap dan menyeter PNPB SKCK ke Bank BRI</li> <li>3. Membuat laporan bulanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pendaftaran dan Registrasi SKCK</li> <li>2. Penelitian berkas</li> <li>3. Pelaksanaan Operator SKCK Mengkompulir dan Menginput Catatan Pidana</li> <li>4.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi kepada pemohon SKCK tentang persyaratan SKCK , maklumat, jam pelayanan dan biaya PNDP SKCK</li> <li>2. Memberikan petunjuk</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengontrol kotak saran buku pengaduan sosial media dan sms</li> <li>2. Memberikan tindak lanjut sesuai saran dan aduan oleh pemohon maupun masyarakat mengenai pelayan skck</li> </ol>
buku kas dan laporan pengawasan penerimaan dan penyaluran blanko SKCK	5. Mengatur Pengarsipan	pengisian formulir SKCK kepada pemohon	

<sup>32</sup> Dokumen Panduan Penerbitan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Tahun 2023

### 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kepolisian Sektor (Polsek) di Indonesia merupakan bagian dari sistem kepolisian yang bertanggung jawab atas penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan di tingkat sektor atau kecamatan. Berikut adalah penjelasan mengenai struktur organisasi Polsek:<sup>33</sup>

- i. Kepala Polsek: Kepala Polsek adalah perwira polisi dengan pangkat AKBP yang bertanggung jawab atas semua kegiatan di Polsek tersebut. Tugas utama Kapolsek adalah menjaga keamanan dan ketertiban di wilayahnya, mengkoordinasikan operasi polisi, dan memastikan penerapan hukum.
- ii. Wakil Kepala Polsek: Wakil Kepala Polsek adalah perwira polisi dengan pangkat IPDA yang membantu Kapolsek dalam menjalankan tugasnya. Wakapolsek bisa menggantikan Kapolsek dalam keadaan tertentu dan bertanggung jawab atas beberapa bidang atau bagian di Polsek.
- iii. Bagian Intelijen: Bagian Intelijen di Polsek bertugas untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpan informasi intelijen terkait kejahatan, kelompok kriminal, dan ancaman keamanan di wilayah Polsek. Mereka juga bekerja sama dengan intelijen dari tingkat yang lebih tinggi, seperti Polres atau Polda.

<sup>33</sup> Website Resmi Kepolisian RI. ([www.polri.go.id](http://www.polri.go.id)).diakses pada, 19 juni 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

- iv. Bagian Reserse: Bagian Reserse bertanggung jawab atas penyelidikan dan penanganan kasus-kasus kejahatan di wilayah Polsek. Mereka mengumpulkan bukti, melakukan penyelidikan, dan menangkap tersangka kejahatan. Bagian Reserse juga bekerja sama dengan Bagian Intelijen untuk mengumpulkan informasi terkait kasus-kasus yang sedang ditangani.
- v. Bagian Lalu Lintas: Bagian Lalu Lintas di Polsek mengatur lalu lintas di wilayahnya, memastikan kelancaran arus lalu lintas, dan menerapkan peraturan lalu lintas. Mereka juga bertanggung jawab atas penanganan kecelakaan lalu lintas dan penerapan hukum terkait pelanggaran lalu lintas.
- vi. Bagian Sabhara: Bagian Sabhara (Satuan Samapta Bhayangkara) bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Polsek. Mereka terlibat dalam patroli keamanan, pengamanan acara, penanggulangan kerusuhan, dan kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dengan pemeliharaan ketertiban.
- vii. Bagian Binmas: Bagian Binmas (Bina Masyarakat) bertugas untuk membangun hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat. Mereka memberikan penyuluhan, pembinaan, dan pendekatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran hukum, keamanan, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban.

viii. Bagian Administrasi: Bagian Administrasi di Polsek bertanggung jawab atas administrasi umum, pengelolaan data, kepegawaian, dan pengelolaan anggaran di Polsek. Mereka juga bertugas dalam pelayanan SKCK.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

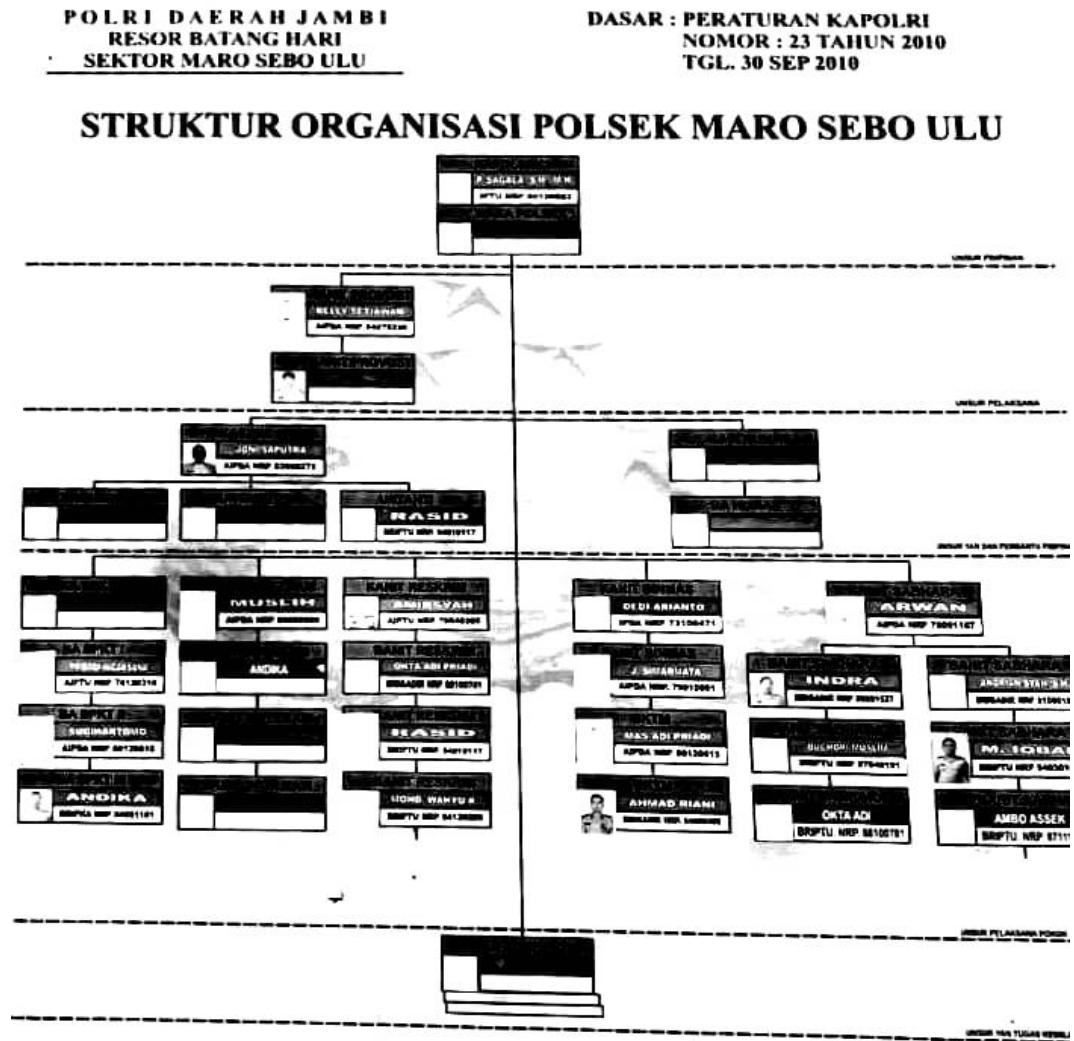
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu



(Sumber: Dokumen Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Tahun 2023)<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Dokumen Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Tahun 2023

#### D. Tugas dan Fungsi Polsek Maro Sebo Ulu

Kepolisian Sektor Maro Sebo merupakan bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah Kecamatan Maro Sebo, Kabupaten Batang Hari, Jambi, Indonesia. Kepolisian Sektor Maro Sebo memiliki tugas dan fungsi yang penting dalam menjaga keamanan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya.

Tugas utama Kepolisian Sektor Maro Sebo adalah sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Penegakan Hukum: Kepolisian Sektor Maro Sebo bertanggung jawab dalam penegakan hukum di wilayahnya. Mereka melakukan patroli keamanan, mengumpulkan bukti, dan melakukan penyelidikan terkait tindak kejahatan. Mereka juga bertugas untuk menangani laporan masyarakat terkait pelanggaran hukum dan melakukan penindakan terhadap pelaku kejahatan.
2. Pencegahan Kriminalitas: Selain menangani tindak kejahatan, Kepolisian Sektor Maro Sebo juga memiliki fungsi pencegahan kriminalitas. Mereka melakukan kegiatan preventif seperti sosialisasi tentang keamanan kepada

<sup>35</sup> Website resmi Polisi Daerah Jambi <http://jambi.polri.go.id/> diakses pada, 19 Juni 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



masyarakat, mengadakan patroli rutin, dan membangun kerja sama dengan instansi terkait untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan.

3. Pengaturan Lalu Lintas: Kepolisian Sektor Maro Sebo juga bertanggung jawab dalam mengatur lalu lintas di wilayahnya. Mereka memastikan kelancaran arus lalu lintas, memberikan pengawalan dan pengamanan pada kegiatan transportasi, serta melakukan penegakan terhadap pelanggaran lalu lintas seperti parkir sembarangan, melanggar rambu-rambu, atau mengemudi dalam keadaan mabuk.
4. Penanganan Kecelakaan: Ketika terjadi kecelakaan di wilayahnya, Kepolisian Sektor Maro Sebo berperan dalam penanganan kecelakaan lalu lintas. Mereka memberikan pertolongan pertama kepada korban, mengamankan lokasi kecelakaan, dan melakukan penyelidikan untuk mengetahui penyebab kecelakaan. Selain itu, mereka juga bekerja sama dengan pihak terkait untuk memberikan bantuan dan mengatur arus lalu lintas agar tidak terjadi kemacetan.
5. Pelayanan dan Bantuan Masyarakat: Kepolisian Sektor Maro Sebo juga memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat. Mereka menerima laporan dari masyarakat, memberikan informasi dan penjelasan terkait kepolisian, serta membantu masyarakat dalam hal keamanan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



ketertiban. Mereka juga berperan dalam menjaga situasi kamtibmas agar kondusif di wilayahnya.

Dengan melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Kepolisian Sektor Maro Sebo berperan penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah Kecamatan Maro Sebo. Mereka bekerja untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat serta menjaga agar kegiatan sosial, ekonomi, dan budaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV PEMBAHASAN

### A. Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi

Efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu tindakan, kegiatan, atau proses untuk mencapai hasil yang diharapkan atau tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berfokus pada pertanyaan "Apakah kita melakukan hal yang tepat?" daripada "Apakah kita melakukannya dengan benar?" Efektivitas berhubungan dengan hasil akhir yang diinginkan, sedangkan efisiensi berhubungan dengan cara mencapai hasil tersebut dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal.<sup>36</sup>

Penting untuk memahami bahwa efektivitas dapat berbeda-beda tergantung pada konteks dan tujuan yang ingin dicapai. Apa yang dianggap efektif dalam satu situasi mungkin tidak efektif dalam situasi lain. Sebagai contoh, dalam konteks bisnis, efektivitas dapat diukur dengan mencapai target penjualan, meningkatkan pangsa pasar, atau memperoleh kepuasan pelanggan yang tinggi. Dalam konteks pendidikan, efektivitas dapat diukur dengan tingkat pemahaman siswa, tingkat kelulusan, atau peningkatan keterampilan.

Penting untuk mencapai efektivitas dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks pribadi, profesional, maupun organisasional. Untuk

<sup>36</sup> Johnson, A., & Brown, C. (2020). *The Impact of Climate Change on Biodiversity*. *Environmental Studies*, 10(2), 45-60.

meningkatkan efektivitas, penting untuk memiliki tujuan yang jelas, merencanakan dengan baik, mengalokasikan sumber daya secara tepat, mengukur dan mengevaluasi kemajuan, serta melakukan perubahan dan penyesuaian yang diperlukan.

Dalam konteks organisasi, efektivitas sering kali diukur dengan indikator kinerja, seperti produktivitas, keuntungan, kepuasan pelanggan, atau pencapaian tujuan strategis. Upaya yang terus-menerus untuk meningkatkan efektivitas organisasi dapat membantu mencapai keunggulan kompetitif dan kesuksesan jangka panjang.

Pelayanan publik (*public services*) merupakan suatu kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga penyelenggara negara dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*).<sup>37</sup>

Salah satu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh kepolisian Negara Republik Indonesia diwujudkan dengan mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan dan tujuan tertentu. Bahwa penerbitan surat keterangan oleh Kepolisian Negara Republik

<sup>37</sup> Harbani Passolong, *Teori Administrasi Publik*, (Cet.I; Alfabeta, Bandung: 2007), h.13

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan, yang menyatakan ada atau tidak terdata pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat. Untuk meningkatkan ketelitian dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan pedoman dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara profesional dalam menjalankan tugas pelayanannya tidak hanya menjalankan begitu saja tetapi dituntut harus berdasarkan prinsip-prinsip dalam pelayanannya.<sup>38</sup>

Menurut Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat yang dikeluarkan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>38</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cet.I; Jakarta Elex Media Komputindo, 2003), h. 54.

memprasyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan Regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 oleh Polsek Maro Sebo Ulu dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka peneliti melakukan wawancara dengan personil Polsek Maro Sebo Ulu selaku pelaksana penerbitan SKCK. Menurut Bapak Aipda Sugihartomo selaku pelaksana penerbitan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu menyatakan bahwa:

“Regulasi perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 telah diterapkan melalui Persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNI, kami himbau untuk melengkapi persyaratan.1). foto kopi KTP dengan menunjukkan KTP asli, 2). Fotokopi Kartu Keluarga, 3). Foto kopi akte kelahiran/kenal lahir, 4). Foto kopi Kartu Identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP,5). Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam), yang digunakan untuk:a.SKCK 1 (satu) lembar, b. Arsip 1 (satu) lembar, c. Buku Agenda 1 (satu) lembar, d. Kartu Tik 1(satu) lembar, e. Formulir sidik jari 2 (dua) lembar, jadi kita hanya melayani pemohon yang dapat melengkapi berkas-berkas tersebut.”<sup>39</sup>

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Lebih lanjut Aipda Sugihartomo. menjelaskan mengenai syarat-syarat bagi pemohon yang bekerja diluar negara indonesia.

“Adapun Persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNA antara lain :1). Surat permohonan dari sponsor, perusahaan, atau lembaga yang mempekerjajkn, menggunakan, atau yng bertanggung jawab kepada WNA, 2). Foto kopi paspor, 3). Fotocopy kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (kitap); dan, 4). Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak (enam) lembar, yang digunakan untuk:a. SKCK 1 ( satu) lembar, b. Arsip 1 (satu) lembar, c. Buku agenda 1 ( satu) lembar, d. Kartu Tik 1 (satu) lembar, e. Formulir sidik jari 2 (dua) lembar.”<sup>40</sup>

Aipda Sugihartomo lebih lanjut menjelaskan bahwa persyaratan pemohon penerbitan SKCK baru dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemohon yang akan memperpanjang masa berlaku SKCK

“Adapun syarat-syarat yang diperlukan untuk memperpanjang masa berlaku SKCK sebagai berikut:1). Membawa lembar SKCK lam yang asli/legalisir (maksiml telah habis masanya selama1 tahun), 2). Membawa fotocopy KTP/SIM, 3). Membawa fotocopy kartu keluarga, 4). Membawa fotocopy akta kelahiran atau kenal lahir, 5). Membawa pas foto terbaru dan berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 3 lembar, 6). Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor polisi.”<sup>41</sup>

Setelah itu peneliti mengkonfirmasi kepada Bapak Aipda Muslih selaku pembantu Benma beliau mengatakan bahwa:

“Memang benar Regulasi perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 telah diterapkan sebagaimana dalam persyaratan yang wajib di penuhi masyarakat pemohon SKCK bagi WNI, pemohon SKCK WNA dan perpanjangan SKCK diantaranya foto kopi KTP, foto kopi kartu keluarga foto kopi akte kelahiran, foto kopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat mendapatkan KTP, pas foto ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023.

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023.

lembar dan untuk perpanjangan sebanyak 3 lembar”<sup>42</sup>.

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

Berdasarkan kutipan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Aipda Sugihartomo dan Bapak Aipda Muslih, dapat dikaitkan dengan teori efektivitas pelayanan.

Teori efektivitas pelayanan merupakan konsep yang berkaitan dengan penilaian sejauh mana suatu pelayanan publik atau instansi pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks ini, regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 berkaitan dengan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Maro Sebo Ulu.

Berdasarkan kutipan tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat dikaitkan dengan teori efektivitas pelayanan, antara lain:

- a. Penerapan regulasi: Bapak Aipda Sugihartomo menyatakan bahwa regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 telah diterapkan dalam penerbitan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu. Hal ini menunjukkan

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Bersama Pelayanan SKCK Polsek Muaro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

kesadaran dan upaya dari pihak kepolisian untuk mematuhi aturan dan pedoman yang telah ditetapkan.

- b. Persyaratan yang jelas: Terdapat penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi baik oleh pemohon SKCK WNI maupun WNA. Persyaratan tersebut meliputi dokumen-dokumen yang harus disertakan dan jumlah pas foto yang diperlukan. Dengan adanya persyaratan yang jelas, diharapkan pelayanan dalam penerbitan SKCK dapat berjalan dengan lebih terstruktur dan efisien.
- c. Keterbatasan dalam penerbitan online: Meskipun regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 mengamanatkan penerbitan SKCK secara online, dalam kutipan tersebut tidak disebutkan adanya penerbitan secara online di Polsek Maro Sebo Ulu. Hal ini menunjukkan bahwa belum terdapat implementasi penuh terkait penerbitan SKCK secara online sesuai dengan regulasi yang berlaku. Implementasi penerbitan online dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempermudah akses dan mengurangi proses administratif yang rumit.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian ini dapat mengevaluasi sejauh mana penerapan regulasi Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 oleh Polsek Maro Sebo Ulu dalam penerbitan SKCK. Dalam evaluasi tersebut, faktor-faktor seperti kepatuhan terhadap regulasi, ketersediaan informasi yang jelas, serta kemudahan akses dan proses pelayanan dapat menjadi fokus penelitian untuk menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Polsek dalam penerbitan SKCK.

Terlepas dari penerapan perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 oleh Polsek Maro Sebo Ulu, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat pemohon SKCK, menurut Asrul.

“Pelayanan dalam pengambilan SKCK sudah baik dan sudah ada contoh pengisian data sehingga memudahkan untuk mengisi data. Hanya saja dalam proses pelayanan terlalu lama karna tidak adanya nomor antrian sehingga tidak di ketahui yang datang duluan”.<sup>43</sup>

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

“Pelayanannya cukup bagus karna tatanannya rapi, maksudnya ruangnya tidak terpisah-pisah dalam pengambilan SKCK”.<sup>44</sup>

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

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa Untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan pada proses pengambilan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu. Hal tersebut dapat dilihat pada pernyataan yang diungkapkan oleh pemohon SKCK bahwa menurut pemohon pelayanannya sudah baik dan bagus karna adanya contoh pegisian data.

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat berstatus sosial tinggi dapat dilihat

<sup>43</sup> wawancara dengan Bapak Asrul selaku masyarakat pemohon SKCK, Pada, 13 Juni 2023.

<sup>44</sup> wawancara dengan Ibu Tita Yurfiana Selaku masyarakat pemohon SKCK, pada, 12 Juni

dari wawancara peneliti dengan narasumber. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Aipda Sugihartomo selaku pelaksana SKCK di polsek Maro Sebo Ulu menyatakan bahwa:

“Tidak ada perbedaan perlakuan terhadap masyarakat awam dengan masyarakat strata sosial yang tinggi, namun memberikan kebijaksanaan kepada masyarakat yang berdomisi jauh dari kantor penerbitan SKCK lebih di dahulukan dengan meminta persetujuan pada pemohon yang lain”<sup>45</sup>.

Selanjutnya, Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada

Ibu Nurlaela selaku Pengelola Pengaduan mengatakan bahwa:

“Dalam pengambilan SKCK tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat biasa dengan masyarakat yang berstatus sosial tinggi”<sup>46</sup>.

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden

Sulfikar selaku pemohon selaku pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Adanya perbedaan perlakuan petugas SKCK terhadap masyarakat yang biasa dengan masyarakat berstatus sosial tinggi karna adanya sistem kekerabatan dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SKCK”<sup>47</sup>.

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada responden Tita

Yurfiana selaku pemohon SKCK menyatakan bahwa:

“Dalam penerbitan SKCK terdapat perbedaan pelayanan antara masyarakat awam dengan masyarakat strata sosial”<sup>48</sup>.

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023.

<sup>47</sup> wawancara dengan Bapak Sulfikar selaku masyarakat pemohon SKCK, Pada, 13 Juni 2023

<sup>48</sup> wawancara dengan Ibu Tita Yurfiana Selaku masyarakat pemohon SKCK, pada, 12 Juni 2023.:

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

Dalam konteks pelayanan publik, narasumber yang termasuk Bapak Aipda Sugihartomo dan Ibu Nurlaela menyatakan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat awam dan masyarakat berstatus sosial tinggi dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Maro Sebo Ulu. Hal ini mencerminkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang adil dan setara. Namun, pendapat dari responden Sulfikar dan Tita Yurfiana menunjukkan adanya persepsi perbedaan perlakuan dalam penerbitan SKCK. Hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

menekankan pentingnya prinsip perlakuan yang adil dan transparan dalam pelayanan publik, serta perlunya menjauhkan praktik nepotisme atau pengaruh kekerabatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi terhadap implementasi prinsip pelayanan publik dapat membantu dalam menilai sejauh mana pelayanan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

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

Mengenai waktu penerbitan SKCK dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas SKCK, Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Bripka Aipda Muslih selaku Pembantu Benma, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam penerbitan SKCK baru memerlukan waktu 10 menit, sedangkan untuk perpanjangan memerlukan waktu 5 menit”.<sup>49</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Bapak Aipda Sugihartomo selaku Pelaksana SKCK mengatakan bahwa:

“Tergantung dari cepatnya pemohon mengisi kartu TIK atau data yang diperlukan dalam penerbitan SKCK, hanya saja waktu untuk penerbitannya dalam pembuatan SKCK baru memerlukan waktu 10 menit dan untuk perpanjangan memerlukan waktu 5 menit”.<sup>50</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa waktu yang

<sup>49</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber terkait waktu penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), hal ini dapat dikaitkan dengan teori pelayanan publik terkait efisiensi dan responsivitas pelayanan.

Dalam konteks ini, narasumber seperti Bripka Aipda Muslih dan Aipda Sugihartomo menyatakan bahwa waktu yang diperlukan dalam penerbitan SKCK baru sekitar 10 menit, sedangkan untuk perpanjangan hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu memiliki tingkat efisiensi yang baik, di mana proses penerbitan dilakukan dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

Prinsip efisiensi dalam pelayanan publik penting untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan dengan waktu yang minimal, tanpa adanya penundaan yang tidak perlu. Dalam hal ini, waktu penerbitan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



SKCK yang relatif singkat menunjukkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif dan efisien kepada masyarakat.

Selain itu, penting juga untuk mencatat bahwa narasumber menyebutkan bahwa waktu penerbitan SKCK juga tergantung pada kecepatan pemohon dalam mengisi kartu TIK atau berkas yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi dan kesiapan pemohon juga berperan dalam mempercepat proses penerbitan SKCK.

Dengan demikian, penerapan prinsip efisiensi dan responsivitas dalam pelayanan publik, seperti yang terlihat dalam waktu penerbitan SKCK yang relatif singkat, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polsek Maro Sebo Ulu. Prinsip ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang efisien, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat.

Dalam proses penerbitan SKCK telah ada ketentuan biaya administrasi yang telah ditentukan sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah N0. 60 Tahun 2016, terlihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas SKCK, Ibu Nurlaela selaku Pengelola Pengaduan, beliau menyatakan bahwa:

“Adanya biaya dalam penerbitan SKCK sesuai dengan peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Rp.30.000 (tiga puluh ribu)”.<sup>51</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada bapak Aipda

Muslih menyatakan bahwa

“Biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan SKCK perlembar dikenakan tarif sebesar Rp. 30.000 (tiga puluh ribu) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang sama untuk Penerbitan SKCK”.<sup>52</sup>

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

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

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



“Sudah terbuka dalam permasalahan biaya penerbitan karna sudah ada petunjuk pembayaran dan berapa biaya yang akan dikeluarkan dalam penerbitan SKCK perlembar tetapi dalam pelayanan SKCK masih belum efektif karna masih adanya perbedaan perlakuan dalam menerbitkan SKCK . Dalam persoalan pertanggungjawaban atau akuntabel cukup Baik karna petugas penerbitan SKCK sudah melaksanakan tugasnya untuk menerbitkan SKCK walaupun ada perbedaan perlakuan”.<sup>53</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Responden

Tita Yurfiana selaku Pemohon SKCK mengatakan bahwa:

“Masih belum transparan dan akuntabel karna dalam pelayanan aparat penerbitan SKCK pemohon masih mengeluhkan permasalahan mengenai prosedur waktu dan kenyamanan dan kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai. Tetapi dalam persoalan biaya sudah jelas.”<sup>54</sup>

Belum transparansi dalam pelayanan penerbitan SKCK dapat menjadi masalah yang diungkapkan oleh responden seperti Sulfikar dan Tita Yurfiana. Beberapa alasan mengapa pelayanan tersebut dianggap belum transparan antara lain:

- 1) Perbedaan Perlakuan: Sulfikar menyatakan adanya perbedaan perlakuan dalam penerbitan SKCK. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat pemohon diperlakukan dengan cara yang sama. Ketidakadilan dalam perlakuan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merusak prinsip transparansi dalam pelayanan publik.

<sup>53</sup> wawancara dengan Bapak Sulfikar selaku masyarakat pemohon SKCK, Pada, 13 Juni 2023

<sup>54</sup> wawancara dengan Ibu Tita Yurfiana selaku masyarakat pemohon SKCK, pada, 12 Juni 2023.



- 2) **Prosedur dan Waktu:** Tita Yurfiana mengeluhkan tentang ketidakjelasan prosedur, waktu, dan kenyamanan dalam pelayanan penerbitan SKCK. Ketidaktransparanan dalam hal ini dapat berkaitan dengan kurangnya informasi yang jelas kepada masyarakat tentang proses, persyaratan, dan estimasi waktu penerbitan SKCK. Selain itu, jika sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan tidak memadai, hal ini juga dapat mencerminkan kurangnya transparansi.
- 3) **Informasi yang Tidak Memadai:** Transparansi juga terkait dengan ketersediaan informasi yang cukup dan mudah diakses oleh masyarakat. Jika informasi mengenai prosedur, biaya, persyaratan, dan mekanisme penerbitan SKCK tidak diberikan dengan jelas dan mudah diakses, masyarakat akan kesulitan memahami dan mengikuti proses pelayanan dengan baik.

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



SKCK merasa nyaman dalam menunggu penerbitan SKCK.

a. **Mengatur kerja sama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri.**

Untuk mencegah agar pihak Polsek Maro Sebo Ulu dalam penerbitan SKCK tersebut tidak salah memberikan pemohon, maka pihak Polsek Maro Sebo Ulu melakukan kerja sama dengan pihak Kejaksaan dan Pengadilan Negeri Kabupaten Batanghari untuk memudahkan mendeteksi masyarakat yang memiliki riwayat catatan kriminal yang pernah dilakukan.

Kerjasama antara Polsek Maro Sebo Ulu, Kejaksaan Negeri, dan Pengadilan Negeri Kabupaten Maro Sebo Ulu dalam pelayanan SKCK dapat terjadi dalam beberapa aspek. Berikut ini adalah uraian mengenai kerjasama tersebut:<sup>55</sup>

- 1) **Pertukaran Informasi:** Polsek Maro Sebo Ulu dapat menjalin kerjasama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri Kabupaten Maro Sebo Ulu dalam hal pertukaran informasi terkait pemohon SKCK. Polsek dapat memperoleh data dan informasi yang relevan dari Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri, seperti data kejahatan, catatan peradilan, dan informasi lainnya yang dapat mendukung proses penerbitan SKCK dengan lebih akurat.
- 2) **Verifikasi dan Validasi Data:** Dalam pelayanan SKCK, Polsek Maro Sebo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>55</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

Ulu dapat bekerjasama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri untuk verifikasi dan validasi data pemohon. Misalnya, Polsek dapat meminta bantuan Kejaksaan Negeri untuk melakukan verifikasi terhadap catatan kejahatan yang terkait dengan pemohon SKCK. Selain itu, Pengadilan Negeri dapat membantu dalam validasi terhadap catatan peradilan yang berkaitan dengan pemohon.

- 3) Bantuan Hukum: Dalam situasi tertentu, Polsek Maro Sebo Ulu dapat bekerjasama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri untuk mendapatkan bantuan hukum terkait proses penerbitan SKCK. Misalnya, jika terdapat pemohon yang memiliki masalah hukum atau perlu proses hukum lebih lanjut, Polsek dapat bekerjasama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri dalam memberikan panduan atau bantuan hukum yang dibutuhkan.
- 4) Penanganan Pelanggaran Hukum: Jika dalam proses penerbitan SKCK ditemukan adanya pelanggaran hukum yang terkait dengan pemohon, Polsek Maro Sebo Ulu dapat bekerjasama dengan Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Negeri dalam penanganan kasus tersebut. Kerjasama ini dapat meliputi penyidikan, penuntutan, dan proses hukum yang terkait dengan pelanggaran yang ditemukan.

Melalui kerjasama yang erat antara Polsek Maro Sebo Ulu, Kejaksaan Negeri, dan Pengadilan Negeri Kabupaten Maro Sebo Ulu dalam pelayanan SKCK, diharapkan dapat meningkatkan keakuratan, keamanan, dan integritas proses penerbitan SKCK. Selain itu, kerjasama ini juga dapat memperkuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



penegakan hukum dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi masyarakat.

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

“Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu atau petugas SKCK melakukan kerja sama pengadilan dan kejaksaan terkait berapa kasus yang selesai perbulannya, kemudian dilakukan pengimputan. Petugas harus teliti dalam menerbitkan SKCK dan memeriksa betul putusan hukum atau catatan kriminal terhadap tindak pidana yang pernah pemohon jalani sebelumnya agar tidak menimbulkan suatu kesalahan dalam menerbitkan SKCK”.<sup>56</sup>

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

“Melakukan kerja sama antara kepolisian Sektor Muaro Sebo Ulu atau petugas SKCK kepada pengadilan dan kejaksaan terkait pengimputan data atau kasus pidana yang selesai perbulannya”.<sup>57</sup>

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

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

sebelum menerbitkan SKCK.

Dalam situasi di mana seseorang melakukan tindakan kriminal hari ini, sedangkan catatan kriminalnya baru diinput satu bulan kemudian, langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi masalah ini meliputi pemantauan aktif terhadap aktivitas pelaku, kerjasama dengan pihak penegak hukum, investigasi mendalam, tindakan tanggap darurat, dan peningkatan kecepatan input data. Dalam hal ini, polisi perlu melakukan pemantauan yang intensif dan menggunakan berbagai alat seperti CCTV, patroli polisi, serta melibatkan partisipasi masyarakat untuk mengidentifikasi pelaku. Selain itu, kerjasama dengan kejaksaan dan pengadilan diperlukan untuk mempercepat proses penginputan data kriminal. Jika terdapat laporan atau bukti yang kuat terkait tindakan kriminal yang baru dilakukan, polisi perlu melakukan investigasi yang mendalam untuk mengumpulkan bukti dan informasi yang diperlukan.

Dalam situasi darurat, langkah tanggap darurat seperti penangkapan sementara dapat diambil. Dalam jangka panjang, penting untuk meningkatkan kecepatan input data kriminal melalui peningkatan sistem dan prosedur administrasi, kerjasama yang lebih baik antar lembaga penegak hukum, serta penggunaan teknologi yang lebih efisien dalam pengelolaan data kriminal. Dengan demikian, upaya ini akan membantu meningkatkan keamanan dan keakuratan pelayanan SKCK serta penegakan hukum secara keseluruhan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



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

“Untuk melakukan permohonan SKCK masyarakat pemohon bisa mengambil SKCK mesti telah menjalani hukuman pidana tetapi dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan ada tidaknya catatan kriminal yang pernah dia lakukan sebelumnya”.<sup>58</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh peneliti kepada Bapak Aipda Muslih mengatakan bahwa:

“Dalam pengambilan suatu SKCK masyarakat pemohon bisa mengajukan permohonan mesti sebelumnya pernah melakukan tindakan kriminal akan tetapi harus ada putusan hukunnya dan dalam SKCK tersebut tetap dicantumkan pernah melakukan tindakan kriminal”.<sup>59</sup>

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

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

masyarakat pemohon yang pernah melakukan tindakan kriminal agar tidak terjadi kesalahan dalam menerbitkan suatu SKCK.

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

“Tidak ada masa kadaluarsa selama masih ada catatan tindak pidana telah melakukan kriminal pada tahun sekian dan kasus yang pernah dialami dan bisa mengajukan permohonan penerbitan SKCK”.<sup>60</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh bapak Aipda Muslih selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Selama masih ada catatan tindak pidana telah melakukan kriminal pada kasus dan tahunnya maka tidak ada masa kadaluarsa tetap berlaku dan pemohon tetap bisa mengajukan permohonan penerbitan SKCK”.<sup>61</sup>

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

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

penerbitan SKCK. Maka petugas perlu memeriksa berkas bagi pemohon yang pernah melakukan tindakan pidana telah melakukan tindakan kriminal.

Untuk mengetahui harapan mengenai pelayanan penerbitan SKCK kedepannya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Aipda Sugiartomo., selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Semoga ke depannya pelayanan SKCK lebih baik lagi dan semoga tidak adanya komplain dari masyarakat pemohon SKCK terhadap pelayanan yang petugas berikan”.<sup>62</sup>

Pendapat senada yang diajukan oleh Bapak Aipda Muslih selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Semoga lebih baik lagi, lebih bagus, dan lebih lancar lagi dalam proses pelayanan penerbitan SKCK sehingga pemohon SKCK dapat merasa nyaman”.<sup>63</sup>

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

“Semoga kedepannya bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga bagi pemohon yang akan mengambil SKCK akan lebih merasa nyaman lagi dan kedepannya tidak ada lagi perbedaan perlakuan antara masyarakat biasa dengan masyarakat strata sosial ketika akan mengambil SKCK”.<sup>64</sup>

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

“Harapan kedepannya semoga lebih baik lagi dan untuk

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>64</sup> wawancara dengan Bapak Sulfikar selaku masyarakat pemohon SKCK, Pada, 13 Juni 2023



pengambilan blangkonya supaya bisa di gabungkan dengan loketnya supaya pemohon tidak capek/bingung lagi untuk mengambil blangko SKCK”.

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

Dalam hal mengetahui lama masa kadaluarsa catatan kriminal seseorang sebelum dia diizinkan mengajukan permohonan penerbitan SKCK, wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa tidak ada batasan waktu yang ditetapkan. Selama masih ada catatan tindak pidana yang tercatat pada kasus dan tahun tertentu, pemohon tetap dapat mengajukan permohonan SKCK. Petugas SKCK perlu melakukan pemeriksaan yang cermat terhadap berkas pemohon yang pernah terlibat dalam tindakan pidana.

Dalam hal harapan terkait pelayanan penerbitan SKCK di masa depan, narasumber yang terlibat mengungkapkan harapan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Mereka berharap agar pelayanan SKCK menjadi lebih baik, tanpa adanya keluhan dari masyarakat pemohon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Harapannya adalah agar proses penerbitan SKCK menjadi lebih baik, lebih efisien, dan lancar, sehingga pemohon merasa nyaman. Masyarakat juga berharap agar tidak ada lagi perbedaan perlakuan antara masyarakat biasa dan masyarakat dengan status sosial yang lebih tinggi saat mengajukan permohonan SKCK. Selain itu, ada juga harapan untuk menyatukan proses pengambilan blangko SKCK dengan loket penerbitan, sehingga pemohon tidak merasa kebingungan atau lelah dalam mengambil blangko tersebut.

Secara keseluruhan, harapan-harapan ini mencerminkan keinginan untuk pelayanan penerbitan SKCK yang lebih baik, efisien, transparan, dan adil. Dengan memperhatikan aspirasi masyarakat dan berupaya memenuhi harapan ini, diharapkan bahwa pelayanan SKCK akan terus berkembang dan memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon di masa yang akan datang.

### **B. Kendala dari Efektivitas Pelayanan Administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi.**

Pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dan kreaktifitasnya demi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



mencapai tujuan.oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Responsivitas adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan, prosedur, dan kecepatan memberikan layanan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mengetahui kendala seperti apa yang dialami oleh pihak Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan petugas SKCK.

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

Kendala-kendala yang dihadapi oleh kepolisian dalam pelayanan penerbitan SKCK yaitu sebagaimana yang dinyatakan oleh bapak Aipda Sugiartomo., selaku pelaksana SKCK bahwa:

“Ketika ada orang tua yang datang untuk menerbitkan SKCK namun kurang paham mengenai pengisian formulir atau data SKCK, maka perlu adanya bantuan petugas untuk pengisian data tersebut”.<sup>65</sup>

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

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

“Ketika banyaknya pemohon atau masyarakat yang ingin menerbitkan SKCK terkadang merasa lelah dan pusing”.<sup>66</sup>

## 2. Antrian Yang Disediakan Tidak Adanya Nomor

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

“Dari persoalan waktu yaitu lamanya menunggu pelayanan SKCK dari pihak kepolisian yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK. Karena, adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya”.<sup>67</sup>

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

“Pihak polisi yang bersangkutan dalam proses pengambilan SKCK tidak menyediakan nomor antrian kepada pemohon pembuatan SKCK, seharusnya pihak polisi atau petugas menerapkan pelayanan dalam sistem online dan masih kurang optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan karna disebabkan kurang memadainya sarana dan prasaran”.<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami Kendala-kendala

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>67</sup> wawancara dengan Ibu Tita Yurfiana Selaku masyarakat pemohon SKCK, pada, 12 Juni 2023.

<sup>68</sup> wawancara dengan Bapak Asrul Selaku masyarakat pemohon SKCK, pada, 12 Juni 2023.

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

### 3. Adanya Pemohon Yang Tidak Memenuhi Persyaratan Tetapi Memaksa Untuk Dilayani.

Adapun kendala lainnya pada proses penerbitan SKCK ketika pemohon belum bisa memenuhi semua prosedur dan persyaratan administrasinya sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Sugiartomo selaku Pelaksana SKCK bahwa:

“Tentunya memperlambat proses penerbitan SKCK mengingat pemohon tidak memenuhi persyaratan pengambilan SKCK. Yang mana syarat- syarat pengambilan atau penerbitan SKCK adalah Akte kelahiran, ijasah, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan foto ukuran 4 x 6. Olehnya itu solusi yang ditawarkan oleh pihak Kepolisian kepada pemohon yang belum bisa memenuhi prosedur penerbitan SKCK maka, pemohon bisa mengirim file yang belum terpenuhi tersebut lewat WhatsApp atau pemohon bisa membawa dikemudian hari. Apalagi pemohon yang jauh tempat tinggalnya pada polres bone”<sup>69</sup>.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Pendapat senada yang diajukan pemohon kepada Ibu Nurlaela selaku

Pengelola pengaduan menyatakan bahwa:

“Memperlambat suatu penerbitan SKCK karna adanya kekurangan atau tidak lengkapnya persyaratan untuk permohonan SKCK. Tetapi biasanya kami memberikan keringanan yaitu persyaratan yang belum lengkap bisa menyusul pada hari berikutnya apalagi orang yang bertempat tinggal jauh dari Polres Bone”.<sup>70</sup>

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

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

Adapun kendala Kepolisian jika ada pemohon atau seseorang yang telah terbukti melakukan tindakan kriminalitas lalu memohon untuk diterbitkan SKCKnya, Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Aipda Sugiartomo, selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Harus memeriksa semua catatan kriminalitas dari tahun berapa dan kasus apa yang pernah dilakukan pemohon SKCK

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

sebelumnya.namun SKCK tetap diterbitkan tetapi terlebih dahulu harus ada putusan hukum pernah menjalani hukuman pidana dan tetap dicantumkan dalam SKCK tersebut telah melakukan tindakan kriminalitas”.<sup>71</sup>

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

“SKCK tetap diterbitkan tetapi tetap ditulis catatan pidananya, dan terlebih dahulu memeriksa semua catatan kriminalitas yang sebelumnya kemudian harus ada putusan hukumnya”.<sup>72</sup>

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

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

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih Selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

pengelola pengaduan bahwa:

“Petugas SKCK harus menarik kembali SKCK yang sudah diterbitkan dan menghapus dari daftar pemohon sebelumnya agar SKCK tersebut bisa tidak digunakan pemohon”.<sup>73</sup>

Pertanyaan yang sama diajukan peneliti kepada Bapak Aipda

Sugiartomo selaku Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Petugas melakukan penarikan kembali SKCK yang sebelumnya diterbitkan agar pemohon tidak bisa menggungkannya, dan petugas harus memeriksa kembali dengan teliti catatan kriminalitas pemohon SKCK yang di input oleh pengadilan dan kejaksaan”.<sup>74</sup>

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

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

<sup>73</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023



kepentingan pekerjaan tapi tidak bisa kembali kekampung asalnya.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Aipda Sugiartomo, selaku

Pelaksana SKCK menyatakan bahwa:

“Petugas terkedala dalam menerbitkan SKCKnya dan tidak bisa langsung dilayni seperti pemohon yang lain, karna terlebih dahulu harus mengambil domisi di kelurahan/kantor desa yang dekat dengan tempat dia kerja, kalau pemerintahan setempat menyetujui domisi atau domisilinya sudah dikeluarkan maka petugas dapat menerbitkan SKCK Tetapi mungkin prosenya agak lambat karna harus menunggu persetujuan pemerintah setempat”<sup>75</sup>.

Pendapat senada yang diajukan peneliti kepada Bapak Aipda Muslih

selaku Pembantu Benma menyatakan bahwa:

“Terkendala dalam penerbitan atau pengisian data pemohon karna tidak lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, dan petugas harus menunggu putusan dari pemerintah setempat terkait dengan dikeluarkannya domisili dari kelurahan/kantor desa yang terdekat dari pekerjaan atau tempat tinggal pemohon yang sekarang sebelum menerbitkan SKCK.”<sup>76</sup>

Berdasarkan pendapat dari Bapak Aipda Sugiartomo, Pelaksana SKCK, dan Bapak Aipda Muslih, Pembantu Benma, dapat dianalisis bahwa kepolisian menghadapi kendala dalam menerbitkan SKCK ketika pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi atau tidak memiliki domisili yang sesuai dengan tempat kerja atau tempat tinggal saat ini. Dalam kasus seperti itu, petugas SKCK harus mengikuti prosedur yang memerlukan persetujuan atau putusan dari pemerintah setempat terkait dengan penerbitan

<sup>75</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Muslih selaku Pembantu Benma Pelayanan SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

domisili di kelurahan/kantor desa terdekat.

Kendala pertama yang disampaikan adalah ketika pemohon membutuhkan SKCK namun tidak memiliki domisili yang sesuai. Petugas SKCK harus memastikan bahwa pemohon telah mendapatkan persetujuan dari pemerintah setempat terkait dengan pengesahan domisili baru yang terkait dengan tempat kerja atau tempat tinggal pemohon saat ini. Proses ini mungkin memakan waktu lebih lama karena petugas harus menunggu keputusan dari pemerintah setempat.

Kendala kedua yang disebutkan adalah ketika pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan untuk penerbitan SKCK. Petugas SKCK harus menunggu putusan dari pemerintah setempat terkait dengan dikeluarkannya domisili baru sebelum dapat menerbitkan SKCK. Hal ini menunjukkan bahwa proses penerbitan SKCK akan tertunda dan menjadi lebih lambat jika persyaratan administrasi tidak lengkap.

Dalam kedua kasus tersebut, kendala utama yang dihadapi oleh petugas SKCK adalah ketergantungan pada persetujuan atau putusan dari pemerintah setempat terkait dengan pengesahan domisili baru. Proses ini dapat memakan waktu dan menyebabkan penundaan dalam penerbitan SKCK. Selain itu, kendala lainnya adalah ketidaklengkapannya persyaratan administrasi yang diperlukan dari pemohon, yang juga menyebabkan penundaan dalam proses penerbitan SKCK. Untuk mengatasi kendala ini,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



mungkin perlu adanya koordinasi dan komunikasi yang lebih baik antara kepolisian dan pemerintah setempat. Proses pengesahan domisili baru dapat dipercepat atau disederhanakan untuk situasi yang memang mendesak, seperti keadaan di mana pemohon tidak dapat kembali ke kampung asalnya. Selain itu, petugas SKCK juga dapat memberikan panduan yang lebih jelas dan detail kepada pemohon mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi agar pemohon dapat mempersiapkan dokumen dengan tepat sebelum mengajukan permohonan SKCK.

Secara keseluruhan, kendala yang dihadapi oleh petugas SKCK terkait dengan pemohon yang tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi atau tidak memiliki domisili yang sesuai menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi, komunikasi, dan kemungkinan penyederhanaan proses dalam penerbitan SKCK dalam situasi yang memang mendesak dan memerlukan pertimbangan khusus.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dipahami bahwa kendala kepolisian jika ada saat dimana dihadapkan dengan pemohon atau masyarakat yang bermohon untuk menerbitkan SKCK, dan yang bersangkutan karena suatu hal yang tidak memungkinkan/dalam keadaan terdesak membutuhkan SKCK tapi tidak dapat memenuhi persyaratan administrasi atau misalnya pemohon berasal dari kabupaten lain tapi terdesak untuk mendapatkan SKCK untuk kepentingan pekerjaan tapi tidak bisa kembali kekampung asalnya. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



yang diungkapkan oleh pemohon SKCK bahwa Terkendala pada penerbitan atau pengisian data pemohon karna terlebih dahulu harus mengambil domisi dari kelurahan/kantor desa terdekat denga tempat dia kerja atau tempat tinggal sekarang, dan apabila sudah disetujui atau dikeluarkan domisi maka petugas dapat melanjutkan pengisian data dan penerbitan SKCK.

Beberapa faktor kendala yang mungkin terjadi dalam pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu antara lain:

### 1. Kurangnya personel

Jika jumlah petugas yang bertanggung jawab untuk mengurus pelayanan SKCK terbatas, hal ini dapat menyebabkan antrian yang panjang dan lamanya waktu tunggu bagi pemohon. Kendala pertama yang dapat terjadi dalam pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu adalah kurangnya personel yang bertanggung jawab untuk mengurus proses tersebut. Apabila jumlah petugas yang tersedia terbatas, maka akan terjadi antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama bagi pemohon. Dengan adanya keterbatasan personel, petugas yang ada mungkin tidak dapat memberikan pelayanan dengan efisien dan cepat. Selain itu, jumlah petugas yang terbatas juga dapat mengakibatkan mereka menjadi terbebani dengan beban kerja yang berlebihan, sehingga berpotensi mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kebutuhan personel yang memadai agar proses pelayanan SKCK dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berjalan dengan lancar dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kendala.

Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK

"Salah satu kendala terbesar yang kami hadapi adalah tingginya jumlah pemohon SKCK setiap harinya. Kadang-kadang, antrian bisa sangat panjang, dan kami terbatas dalam hal jumlah personel untuk mengurus semua permohonan. Ini membuat kami harus bekerja keras agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada setiap pemohon."<sup>77</sup>

lebih lanjut,

"Kami berusaha untuk tetap tenang dan fokus dalam menjalankan tugas kami. Meskipun kami terbatas dalam jumlah, kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pemohon. Kami juga terus berkoordinasi dengan manajemen untuk meningkatkan kapasitas personel kami agar dapat mengatasi lonjakan permohonan SKCK yang terjadi di kantor ini."<sup>78</sup>

Dalam wawancara dengan petugas pelayanan SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu, terungkap bahwa salah satu kendala terbesar yang mereka hadapi adalah tingginya jumlah pemohon SKCK setiap harinya. Situasi ini seringkali menyebabkan antrian yang panjang, dan keterbatasan personel menjadi tantangan dalam mengurus semua permohonan dengan efisien. Namun, petugas tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada setiap pemohon. Mereka menjelaskan bahwa mereka berupaya tetap tenang dan fokus dalam menjalankan tugas mereka, meskipun dalam jumlah yang terbatas.

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Aipda Sugiartomo Selaku Pelaksana SKCK Polsek Maro Sebo Ulu Pada 10 Juni 2023

Kecepatan dan akurasi pelayanan tetap menjadi prioritas mereka, dan mereka juga berkoordinasi dengan manajemen untuk meningkatkan kapasitas personel agar dapat mengatasi lonjakan permohonan SKCK yang terus terjadi. Meskipun dihadapkan pada tantangan, petugas pelayanan SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan SKCK.

## 2. Keterbatasan sarana dan prasarana

Jika kantor polisi tidak memiliki infrastruktur yang memadai seperti ruang tunggu yang cukup, fasilitas komputer, atau peralatan cetak SKCK, hal ini dapat memperlambat proses administrasi. Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu Nurlaela, pengelola pengaduan SKCK.

"Salah satu faktor kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan sarana dan prasarana di kantor polisi kami. Sayangnya, kami tidak memiliki infrastruktur yang memadai seperti ruang tunggu yang cukup luas untuk menampung semua pemohon SKCK. Hal ini sering kali menyebabkan pemohon harus menunggu dalam antrian yang panjang, terutama saat jumlah pemohon meningkat."<sup>79</sup>

"Selain itu, kami juga menghadapi kendala dalam hal fasilitas komputer dan peralatan cetak SKCK. Terkadang, komputer kami mengalami masalah teknis atau lambat dalam memproses data pemohon. Selain itu, peralatan cetak SKCK yang kami miliki terbatas, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam mencetak dokumen SKCK yang telah selesai diproses."<sup>80</sup>

"Kami menyadari betapa pentingnya infrastruktur yang memadai

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dalam memperlancar proses administrasi. Oleh karena itu, kami terus berupaya untuk meningkatkan fasilitas kami, baik itu dengan mengajukan permohonan perbaikan infrastruktur maupun memperoleh tambahan peralatan yang diperlukan. Hal ini kami lakukan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meminimalisir keterlambatan dalam proses administrasi SKCK di kantor kami."<sup>81</sup>

"Kami juga berharap dukungan dari pihak terkait dan masyarakat untuk memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana di kantor polisi kami. Dengan adanya infrastruktur yang memadai, diharapkan proses administrasi SKCK dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga kami dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan."<sup>82</sup>

Salah satu faktor kendala dalam pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang ada. Hal ini terutama terlihat dari tidak adanya infrastruktur yang memadai seperti ruang tunggu yang cukup luas untuk menampung semua pemohon SKCK. Akibatnya, pemohon seringkali harus menunggu dalam antrian yang panjang, terutama saat ada peningkatan jumlah pemohon.

Selain itu, kantor polisi juga menghadapi kendala dalam hal fasilitas komputer dan peralatan cetak SKCK. Komputer yang digunakan kadang mengalami masalah teknis atau lambat dalam memproses data pemohon, sedangkan peralatan cetak SKCK yang terbatas mengakibatkan keterlambatan dalam mencetak dokumen SKCK yang telah selesai diproses.

Pihak pengelola pengaduan SKCK menyadari pentingnya infrastruktur

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

<sup>82</sup> Wawancara dengan Ibu Nurlaela sebagai pengelola pengaduan SKCK di Polsek Maro Sebo Ulu pada, 12 Juni 2023

yang memadai dalam memperlancar proses administrasi. Oleh karena itu, mereka terus berupaya untuk meningkatkan fasilitas yang ada dengan mengajukan permohonan perbaikan infrastruktur dan memperoleh tambahan peralatan yang diperlukan. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meminimalisir keterlambatan dalam proses administrasi SKCK di kantor tersebut.

Pihak pengelola juga berharap dukungan dari pihak terkait dan masyarakat untuk memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana di kantor polisi. Dengan adanya infrastruktur yang memadai, diharapkan proses administrasi SKCK dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga pelayanan terbaik dapat diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

3. Kurangnya pelatihan: Petugas yang bertugas dalam pelayanan SKCK mungkin tidak mendapatkan pelatihan yang memadai, sehingga mereka tidak sepenuhnya menguasai prosedur administrasi SKCK. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengolahan dokumen.

### 3. Faktor eksternal

Kendala di luar kendali kantor polisi, seperti cuaca buruk, bencana alam, atau kondisi keamanan yang tidak stabil, juga dapat mempengaruhi pelayanan administrasi SKCK dengan menyebabkan penundaan atau penutupan sementara kantor polisi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Faktor eksternal merupakan salah satu kendala yang dapat memengaruhi pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu. Kendala ini terdiri dari situasi di luar kendali kantor polisi, seperti cuaca buruk, bencana alam, atau kondisi keamanan yang tidak stabil.

Cuaca buruk seperti hujan deras, banjir, atau badai dapat menyebabkan penundaan atau bahkan penutupan sementara kantor polisi. Hal ini dapat mengganggu proses administrasi SKCK karena kantor tidak dapat beroperasi dengan normal. Pemohon SKCK mungkin harus menunggu lebih lama atau mengalami penundaan dalam pengurusan dokumen mereka.

Selain itu, bencana alam seperti gempa bumi, tanah longsor, atau kebakaran juga dapat berdampak pada pelayanan administrasi SKCK. Jika kantor polisi terkena dampak langsung dari bencana tersebut, proses administrasi SKCK dapat terhenti atau terganggu. Pemohon mungkin harus mencari alternatif lain atau menunggu hingga situasi kembali kondusif sebelum dapat melanjutkan proses pengurusan SKCK.

Kondisi keamanan yang tidak stabil juga menjadi faktor eksternal yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi SKCK. Jika terjadi situasi konflik atau kerusuhan di sekitar kantor polisi, operasionalnya mungkin harus dihentikan sementara demi keamanan semua pihak. Hal ini akan menyebabkan penundaan atau bahkan penutupan sementara layanan administrasi SKCK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Dalam menghadapi faktor-faktor eksternal ini, kantor polisi perlu bersiap menghadapi kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi. Mereka harus memiliki rencana penanggulangan bencana dan keadaan darurat yang memadai, serta menjalin kerja sama dengan pihak terkait seperti instansi penanggulangan bencana atau aparat keamanan setempat. Dengan demikian, diharapkan dapat mengurangi dampak kendala eksternal terhadap pelayanan administrasi SKCK dan menjaga kelancaran proses pengurusan dokumen tersebut.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

adanya perbedaan perlakuan beberapa dari pihak polisi dalam pengambilan SKCK pada sistem kekeluargaan yaitu lebih mengutamakan keluarganya meskipun datang lebih lambat dibanding pemohon yang lainnya dan dalam proses pengambilan SKCK tidak menyediakan nomor antrian kepada pemohon pembuatan SKCK, seharusnya pihak polisi atau petugas menerapkan pelayanan dalam sistem online. faktor-faktor kendala seperti kurangnya personel, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya pelatihan petugas, serta faktor eksternal seperti cuaca buruk dan kondisi keamanan yang tidak stabil. Untuk mengatasi kendala ini, perlu dilakukan peningkatan jumlah personel, peningkatan sarana dan prasarana, serta pelatihan yang memadai. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan pelayanan administrasi SKCK dapat berjalan dengan lebih efisien dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## B. Saran

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, 15

Dudung Abdurahman, pengantar metodologi penelitian, (Yogyakarta: IAINsunan Kalijaga YOGYAKARTA,2002).

Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99-107.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. ( Jakarta; PT. Rajawali Pers, )2017.

II, B. O. Efektivitas Program Prona Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Pensertifikasian Tanah Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten, 10. Ismaya, N. (2022).

M.Syamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, (Jakarta;PT.Raja Grafindo Persada,2007.

Richard M Stres, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta:Airalangga,1998)

Sinambela, L.P *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:2010 Bumi Askara)

Sugiono, *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R & D*, (BandungCV.Afabeta,2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung 2018.

Sutrisno edi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2007)

Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: PT. Pertja, 1999).

Teori, A. L. 1. Efektivitas Kepemimpinan a. Pengertian Efektivitas Kepemimpinan. hal. 45

### B. Peraturan Perundang-Undangan

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### C. Lain-Lainya

Ekawati, Mei Rosita Suci, *Proses Administrasi Pelayanan Internal Sub Bagaian Tata Usaha Dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur*. 2011 .Skripsi STIKOM Sirabaya.

Iga Rosalina, *Efektivitas Program Nasional*. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, Vol.01 No 01 (Februari 2012).h.3

Nur Mega Hidayati, *efektifitas pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dalam presfektif pengguna pelayanan di kepolisian resort Mojokerto, 2014 Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Fakultas Ilmu Sosial dan Politik* .

Pratama Wisnu. *Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) Polisi Resor Kota Palembang*. 2018. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sriwijaya.

Sondang P, *Efektivitas, Resporory uin suaka Riau*, 2014

Website Desa Waru Di Aplikasikan Berbasis Android-Pemerintah Desa Waru Sukaharjo. <http://waru-sukoharjo.desa.id/tata-cara-dan-syarat-pembuatan-skck-secara-online/>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

Nomor : B- 3130 /D.II.1/PP.00.11/5/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 10 Mei 2023

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Kepolisian  
Sektor Maro Sebo Ulu  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

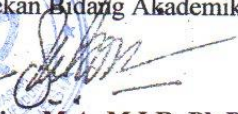
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Melisia**  
NIM : 105190213  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu.**

Lokasi Penelitian : Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu  
Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 – 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr. Wb*

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan  
  
**Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D**  
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

## Lampiran 1

### Daftar Informan

NO.	Nama	Jabatan	Usia
1	AIPDA Muslih	Kanit Intelkam	43 Tahun
2	AIPDA Sugihartomo	BA SPKT I	63 Tahun
3	Andriansya, SH	Banit Sabhara	32 Tahun
4	Prastika Ariawan	Staf Phl Urenmin	30 Tahun
5	Pemohon SKCK	Masyarakat	-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi



## Lampiran 2

### Instrumen Wawancara

No	Bentuk Pertanyaan
1	Bagaimana proses pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
2	Sejauh mana kepatuhan Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu terhadap regulasi dan prosedur yang berlaku dalam pelayanan administrasi SKCK?
3	Bagaimana kualitas pelayanan administrasi SKCK yang di berikan oleh Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dalam hal waktu kecepatan, akurasi, dan keterbukaan informasi?
4	Apakah terdapat kendala atau hambatan dalam proses pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
5	Bagaimana persepsi Masyarakat terhadap efektivitas pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
6	Bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi SKCK?
7	Apakah terdapat perbedaan antara harapan Masyarakat dan realitas pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
8	Bagaimana tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi SKCK yang di berikan oleh Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
9	Apa saja faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu?
10	Bagaimana rekomendasi yang dapat di berikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi SKCK di Kantor Kepolisian Sektor Maro Sebo Ulu berdasarkan temuan penelitian?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Thaha Saifuddin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Lampiran 3

#### Dokumentasi Wawancara Kanit Intelkam Polsek Maro Sebo Ulu



#### Dokumentasi Wawancara

#### BA SPKT I Polsek Maro Sebo Ulu



## Lampiran 4

### Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Banit Sabhara



### Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 5

### CURICULUM VITAE



**Nama** : Melisia  
**Nim** : 105190213  
**Ttl** : Teluk Leban, 29 Oktober 2000  
**Jenis kelamin** : Perempuan  
**Alamat** : Desa Teluk Leban Kecamatan Maro Sebo Ulu,  
Kabupaten Batang Hari  
**Pekerjaan** : Mahasiswi  
**Jurusan** : Ilmu Pemerintahan  
**No wa** : 0856- 5863- 3788  
**Agama** : Islam

#### Riwayat pendidikan :

**SD Negeri 22 Teluk Leban**  
**SMP Negeri 15 Batang Hari**  
**SMA Negeri 7 Batang Hari**  
**S1 UIN Thaha Saifuddin Jambi**