

**STRATEGI PROGRAM SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK
MASA PANDEMI COVID 19 DI POLRESTABES
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

DINDA MUTIARA
NPM: 1703100063

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

2021

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : DINDA MUTIARA
N P M : 1703100063
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Senin, 13 September 2021
W a k t u : 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I :DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si (.....)
PENGUJI II :JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si (.....)
PENGUJI III :ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris,

Drs. ZULFARMI, M.IKom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

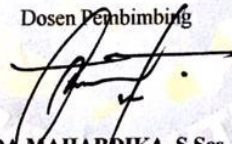
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **DINDA MUTIARA**
N.P.M : 1703100063
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **Strategi program SKCK online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Polrestabes Medan**

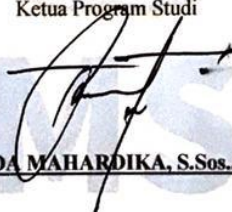
Medan, 13 september 2021

Dosen Pembimbing



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, DINDAMUTIARA, NPM 1703100036, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 21 Juni 2021

Yang menyatakan

DINDA MUTIARA
1703100036



**STRATEGI PROGRAM SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLSIAN (SKCK) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
MASYARAKAT MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES
MEDAN**

DINDA MUTIARA
NPM : 1703100063

ABSTRAK

SKCK online atau surat keterangan catatan kepolisian merupakan sebuah program pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang dapat diakses melalui aplikasi polisi kita yang bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi yang lambat sehingga hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, pihak Polrestabes membuat suatu pelayanan yang modern berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi program surat keterangan catatan kepolisian (skck) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masa pandemi covid-19 di polrestabes Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi program surat keterangan catatan kepolisian (skck) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masa pandemi covid-19 di polrestabes Medan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data melalui wawancara terbuka. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa program SKCK belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan Program SKCK online tersebut. Banyak masyarakat yang tidak memahami dalam proses pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis aplikasi dan kendala jaringan server aplikasi polisi kita yang sering mengalami gangguan hal ini menyebabkan proses pelayanan online tersebut menjadi tidak efektif dan efisien.

Kata kunci : *Strategi, Program ,SKCK online*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat dan beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Selanjutnya skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan Stara Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul : “Strategi program skck online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik dimasa pandemi covid19 dipolrestabes medan”

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, kepada yang terhormat :

1. Kepada yang terkasih dan terutama sekali bagi Ayahanda Suryadi dan Ibunda Ernita sari Sirait yang telah mencurahkan kasih sayangnya yang tiada henti-hentinya kepada penulis, yang telah memberikan doa dan dorongan semangat maupun materil yang tidak terhingga bagi penulis dalam perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Kepada Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Kepada staff biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syahputra aziz selaku pegawai di Kantor skck polrestabes medan terima kasih banyak karena telah membantu penulis selama penelitian ini.
8. Kepada kawan-kawan stambuk 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dwi Putri, Wike krisdayanti, Manisha Aprilia, Siti Nurjanah, Uci Khairunnisah, Eka Pratiwi dan lain-lain. Yang masih dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh kawan-kawan stambuk 2017 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis tidak dapat membalas budi baik seluruh pihak yang telah membantu penulis. Penulis mendoa'kan semoga Allah membalas sebagai amal kebaikan. Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi teknis,

redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, 21 juni 2021

Penulis

Dinda Mutiara

Npm :1703100063

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
2. BAB II URAIAN TEORETIS	
2.1. Strategi	9
2.1.1. Pengertian Strategi	9
2.1.2. Tahapan Penyusunan Startegi.....	10
2.1.3. Strategi Kualitas Jasa/Layanan.....	12
2.1.4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17

2.2.2 Pengertian Asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.3 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Kerangka Konsep.....	26
3.3. Definisi Konsep.....	26
3.4. Kategorisasi	27
3.5. Narasumber	28
3.6. Teknik Pengumpulan data	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	29
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	31
3.9.1. Sejarah	31
3.9.2. Profil Satintelkam	36
3.9.3. Logo Satintelkam	37
3.9.4. Visi Misi	38
3.9.5. Pelayanan Penerbitan SKCK	39
3.9.6 Struktur Organisasi	40
3.9.7 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	41
3.9.8 Perangkat Lunak Pembuat SKCK	43
3.9.9 Mekanisme Penebitan SKCK	44
3.9.10 Standart Pelayanan SKCK	45

3.9.11 Kewenangan Penebitan SKCK	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	47
4.2. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Satintelkam	37
3.2 Struktur Organisasi	40
3.3 Cara daftar SKCK melalui Aplikasi Polisi Kita	43
3.4 Mekanisme Pelayanan	44
3.5 Standart Pelayanan SKCK.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup**
- Lampiran II : Daftar Pedoman Wawancara**
- Lampiran III : SK-1 Permohonan Judul Skripsi**
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing**
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal**
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal**
- Lampiran VII : SK-5 Berita Bimbingan Acara Skripsi**
- Lampiran VIII : Surat Keterangan Riset Mahasiswa**
- Lampiran IX : Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa**
- Lampiran X : SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah sebagai aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana pengertian Pelayanan Publik adalah bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan umum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan adanya pengaruh globalisasi dimana perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju membuat harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah lebih meningkat. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Sesuai dengan pernyataan Sujardi (2012:11), bahwa disadari bahwa kondisi obyektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit–belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang

harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah.

Selain itu bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 masi menduduki peringkat tertinggi dari segi pelayanan publik . Berdasarkan hal tersebut pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan dan strategi dalam peningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sesuai dengan ketentuan umum pasal 1 Undang-Undang republik indonesia nomor 25 tahun 2004 tentang sisitem perencanaan pembangunan nasional, strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan strategi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian tentang penerbitan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polrestabes Medan. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK, sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Berdasarkan Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 18 tahun 2014 tentang cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian pasal 9 pemohonan mendaftar dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara Online melalui sarana elektronik, pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan dan pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melauai sarana elektronik.

Dengan Peraturan tersebut Polrestabes Kota Medan memanfaatkan perkembangan era globalisasi yang berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Strategi birokrasi pemerintah di Polrestabes Medan dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh POLRESTABES Medan yang berbasis teknologi serta untuk mempersingkat jalur administratif di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sektor Kepolisian.

SKCK Online yang diterbitkan yaitu berbasis Aplikasi Polisi Kita yang dapat didownload diplay store dan diaskes melalui Hanphone android. Adanya layanan SKCK online ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama dan berbelit-belit, maka diterbitkannya SKCK online hanya hitungan menit saja dapat langsung diterbitkan dan tidak perlu mengantri begitu panjang dan mengurangi jarak berdesak desakan antara individu- individu. Hal ini berkaitan dengan masa pandemi Covid-19 yang mewajibkan kita untuk sosial distancing.

Pandemi ini mengharuskan kita memutus rantai transmisi dan melindungi populasi dari Risiko. Social distancing pada saat pandemi ini harus dilaksanakan agar mengurangi penyebaran dan penularan penyakit. Pemerintah menghimbau agar tetap mengikuti proktokol kesehatan selama kegiatan berlangsung di luar rumah dengan mengikuti anjuran dari pemerintah untuk tetap berjaga jarak.

Dalam upaya untuk menanggulangi penyebaran Covid 19 Polrestabes Kota Medan juga menggunakan Aplikasi Online ini untuk mengurangi antrian pada saat pengambilan SKCK . Cara yang dilakukan yaitu login terlebih dahulu dengan mengisi Nomor Induk Ktp agar dapat dapat mendaftarkan diri kita melalui aplikasi Polisi kita. Demi mengurangi peneyebaran Covid 19 di Polrestabes kota medan masyarakat dianjurkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memasuki kantor Polrestabes, memakai hand sainitizer dan duduk berjaga jarak (sosial distancing) kemudian masyarakat hanya menunggu beberapa menit untuk penerbitan SKCK yang sudah terdaftar melalui aplikasi yang dapat diterbitkan langsung jika tidak ada kendala ditengah- tengah proses penginputan.

Namun pada kenyataannya setelah pelayanan online tersebut dibuat masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara Online, masyarakat Masih enggan mendonwload dengan alasan kurang paham cara mekanisme pendaftaran, Prosedur pendaftaran SKCK online yang salah pada saat proses login pendaftaran sehingga mengakibatkan proses pendaftaran gagal diinput, bagi pengguna ios atau Apple tidak dapat mendonwload karena tidak tersedia dilayanan appstore sehingga pengguna mau tidak mau harus mendaftarkan secara manual. Hal yang sering terjadi pada saat

mendonwload aplikasi sering terjadi error dan banyak masyarakat yang mengeluh karena pada saat diakses tidak berfungsi sama sekali, juga masalah keterbatasan jaringan yang dialami masyarakat dan server Polisi Kita yang sering terganggu, Masyarakat juga sering Mengalami terjadinya slow respon pada saat mendaftar yang membuat masyarakat tidak sabar dan memilih mendaftarkan secara manual, juga kurangnya informasi atau sosialisasi yang dibuat oleh kepolisian tentang bagaimana mengakses aplikasi Polisi kita yang dapat mempermudah pada proses pendaftaran SKCK online. Sehingga hal ini membuat warga masih rela mengantri dan lebih memilih mendaftarkan SKCK secara manual, dibandingkan dengan mendaftarkan secara online.

Aplikasi Polisi kita menuai banyak kritikan terlihat dari Pengaduan masyarakat terhadap aplikasi Polisi Kita, beberapa kritikan di sosial media maupun secara langsung, karena demikian hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan dilapangan pada masa pandemi Covid 19 ini masyarakat masih saja melakukan pendataan secara manual . Kritikan juga membanjiri disosial media tentang Aplikasi Polisi kita, terlihat dari beberapa akun pengguna playstore berkomentar aplikasi ini belum cukup memadai untuk pembuatan SKCK online. Telebih lebih masyarakat yang datang dari jauh harus rela mengantri jika aplikasi ini bermalalah atau not responding.

Pada saat Pandemi covid 19 ini yang mengharuskan kita menghindari kerumunan akan membuat aplikasi ini seharusnya efektif jika aplikasi ini ben ar benar memadai dan dapat digunakan tanpa ada masalah saat proses pendaftaran. dilihat dari proses peluncurannya aplikasi ini sangat bertolak belakang dengan

pengguna aplikasi Polisi kita masih minim berdasarkan amatan waspada online baru 50 ribu pengguna yang telah mendownload aplikasi Polisi Kita dan terus menurun. Hal itu sangat berbanding terbalik dengan jumlah penduduk Sumatera Utara yang mencapai belasan juta jiwa.

Dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan Aplikasi Polisi Kita di Kantor Polrestabes Medan masih menemui banyak titik masalah seperti penjelasan diatas, Untuk mengetahui hal itu lebih lanjut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Polrestabes Medan dengan judul **Strategi Program Surat keterangan catatan kepolisian (skck) dalam memenuhi pelayanan publik masa pandemi covid 19.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi program skck online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pansdemi covid 19 diPolrestabes Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Strategi program skck online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pansdemi covid 19 dipolrestabes Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, dan

metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya ilmu pengetahuan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dan masyarakat, khususnya di tempat penelitian ini dilaksanakan, agar dapat terus melaksanakan kewajibannya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi kepustakaan departemen Ilmu Administrasi Negara dan bagi kalangan penulis lain yang ingin meneliti hal yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang pengertian Strategi, pengertian pelayanan Publik, pengertian skck.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan analisis hasil data yang diperoleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menerangkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang telah diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Strategi

2.1.1 Pengertian Strategi

Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Amstrong (Trinton 2007:16) terdapat tiga pengertian strategi. Pertama, strategi merupakan deklarasi maksud yang mendefinisikan cara untuk mencapai tujuan dan memperhatikan secara sungguh sungguh alokasi sumberdaya perusahaan yang penting untuk jangka panjang dan mencocokkan sumberdaya dan kapabilitas dengan lingkungan eksternal. Kedua, strategi merupakan perspektif dimana isu kritis atau faktor keberhasilan dapat dibicarakan, serta keputusan strategis bertujuan untuk membuat dampak yang besar serta jangka panjang kepada perilaku dan keberhasilan organisasi. Ketiga, strategi pada dasarnya adalah mengenai penetapan tujuan (tujuan strategis) dan mengalokasikan atau menyesuaikan sumberdaya dengan peluang (strategis berbasis sumberdaya) sehingga dapat mencapai kesesuaian strategis antara tujuan strategis dan basis sumber dayanya.

Menurut Siagian (2011:15) Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan sadar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Winardi (2004: 106) strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap entrepreneur maupun setiap manajer, dalam

segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa strategi ialah rencana penyusunan untuk mencapai tujuan agar prosesnya berjalan dengan baik.

2.1.2 Tahapan Penyusun strategi

Menurut Bryson Triton (2007:17-18) penyusunan strategi memerlukan tahapan tahapan tertentu untuk dipenuhi yaitu :

1. Seleksi kritis dan mendasar terhadap masalah baik pada faktor eksternal maupun internal yang menjadi penyebab permasalahan. Tindakan identifikasi masalah, pengurutan skala prioritas menjadi kegiatan penting yang tidak dapat ditinggalkan.
2. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategi yang tepat. Hal ini untuk mempertegas arah dan langkah organisasi, begitu pula akan mempermudah dalam pengukuran tingkat keberhasilan.
3. Menyusun rencana tindakan (*action plan*) yang meliputi perumusan konsep yang ideal dan diharapkan dapat terwujud sampai dengan perumusan perencanaan operasional. Dengan mempertimbangkan suatu rencana itu mungkin sangat baik secara konseptual tetapi belum tentu dapat dilaksanakan dilapangan.

4. Menyusun sumberdaya yang meliputi perkiraan permintaan kebutuhan, persediaan dan persiapan untuk menangani defisit. Hal ini mencakup (a) perekrutan, (b) pelatihan, (c) pengurangan karyawan, (d) peningkatan fleksibilitas.
5. Mempertimbangkan keunggulan baik internal maupun eksternal. Internal berartisegala kemampuan, kapasitas, dan potensi yang dimiliki organisasi. Eksternal berartisegala peluang organisasi untuk memanfaatkan akses dari pihak atau organisasi lainserta keberadaan lingkungan disekelilingnya yang dapat dimanfaatkan untukmemperkuat organisasi.
6. Mempertimbangkan berkelanjutan, ini dapat berarti sebagai langkah penilaiankeandalan dan kemantapan strategi. Apakah strategi telah mampu melewati berbagaikendala dan tantangan dalam implementasi sebagaimana perencanaan yang ditetapkan diawal.

Proses perumusan strategi juga dijelaskan oleh Andrews dalam Sukanto Reksohadiprodo (2010, hlm. 49-50). Perumusun strategi yang baik merupakan hasil dari analisis kritis terhadap beberapa faktor diantaranya

1. Faktor eksternal; yang meliputi, keadaan lingkungan yang dapat menjadi pendukung atau ancaman/penghambat organisasime dan menemukan kunci sukses yang kemudian diformulasikan dalam bentuk penentuan strategi yang kreatif.
2. Faktor internal; yang meliputi kekuatan dan kelemahan organisasi, skill dan kompetensi SDM juga menjadi faktor penting sebagai

pertimbangan penentuan strategi organisasi. Selain itu tanggapan masyarakat serta budaya organisasi juga mempunyai andil yang cukup besar dalam merumuskan formula strategi yang baik. Ketika faktor intern dan ekstern telah terpetakan, proses selanjutnya adalah penerapan (implementasi) kebijakan.

2.1.3 Strategi Kualitas Jasa/Layanan

Menurut Fandy Tjiptono, strategi kualitas jasa atau layanan harus mencakup empat hal yaitu :

1. Atribut Layanan Pelanggan Penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Hal ini dinilai sangat penting karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa. Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor tersebut merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan.

Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada :

- a. Memahami persepsi pelanggan terhadap organisasi, jasa organisasi dan para pesaing.
 - b. Mengatur dan memperbaiki kinerja organisasi
 - c. Mengubah bidang-bidang terkuat organisasi menjadi faktor pembeda pasar.
 - d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
 - e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
 - f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.
4. Implementasi. Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Selain itu, manajemen harus menentukan rencana implementasi. Dalam rencana implementasi tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.

2.1.4 Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu

dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88), yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.
2. Mengelola harapan pelanggan Setiap instansi hendaknya tidak berusahalebihka n pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.
3. Mengelola bukti *evidence* kualitas pelayanan/jasa Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan atau jasa diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.
4. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan atau jasa. Pelanggan yang telah terdidik nantinya akan mampu mengambil keputusan cara lebih baik.
5. Mengembangkan budaya kualitas Budaya kualitas merupakan sistem

nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari Filosofi, Keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Selain itu ada pula delapan program pokok yang saling terkait untuk membentuk budaya kualitas, yaitu pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kerja, pengembangan karir, survei opini, perlakuan yang adil, dan profit sharing atau pembagian laba.

6. Menciptakan Automating Quality Adanya otomatisasi dapat manusia yang variabilitas kualitas pelayanan/jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, instansi perlu melakukan penelitian untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi. Perlu dihindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan/jasa.
7. Menindak lanjuti Pelayanan/jasa. Menindak lanjuti pelayanan/jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan/jasa yang perlu ditingkatkan. Instansi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan/jasa yang diberikan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa Suatu sistem

yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan/jasa dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, meliputi data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai instansi dan pelanggan.

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

1. Strategi pengembangan struktur Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.
2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan

menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan Meliputi menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian pelayanan publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut (Sinambela, 2010:3) Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2006:16-17) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) Pelayanan Publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada

organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, bahwa efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan oleh ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu ada tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif, jenis dari pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian ataupun pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya

secara keseluruhan yang menyangkut kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kehidupan berjalan.

2. Pelayanan barang, pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit untuk menyediakan serta mengolah bahan berwujud fisik termasuk distribusi dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa, jenis pelayanan ini adalah suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasiannya tertentu dan pasti jenis pelayanan ini untuk mendatangkan kelengkapan bahan untuk melengkapi pelayanan lainnya seperti melengkapi peralatan untuk melaksanakan pelayanan.

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 seperti dikutip Luniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajad menerangkan, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu (1)

Kelompok pelayanan administrasi; (2) Kelompok pelayanan barang dan (3) Kelompok pelayanan jasa.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Berdasarkan asumsi diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan publik merupakan proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau langsung tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa.

2.2.2 Pengertian Asas pelayanan publik

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitias, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras , agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Krina (2012:133) menyatakan bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan yaitu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Selanjutnya hal lain dikemukakan oleh Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Penny Kusumastuti (2014:2) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses

yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kerjanya. Abdul Halim (2012:20) definisi akuntabilitas publik ialah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak yang lain yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan.

Made Pidarta dalam Astuti (2009: 31-32), partisipasi adalah kelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Selanjutnya menurut Sumaryadi (2005:46) Partisipasi adalah peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan.

2.2.3 Standart Pelayanan Publik

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik juga diperlukannya standar pelayanan pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi ;

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan dari adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan ialah memberikan kepastian hukum dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

2.3 Surat keterangan catatan kepolisian (skck) online

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)SKCK diterbitkan oleh Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan

tentang ada atau pun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan.

Masa berlaku SKCK hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang. Saat ini membuat SKCK bisa dilakukan secara online.

Tata cara permohonan untuk memperoleh SKCK dapat dilakukan dengan cara mendaftar secara langsung ataupun Online di loket pelayanan SKCK di setiap kantor polisi dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi formulir yang telah disiapkan oleh petugas, atau mendaftar secara online dengan cara mengunggah dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi form yang tersedia sesuai urutan.

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Menurut Sugiyono (2013:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Umar (2008:5) Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya.

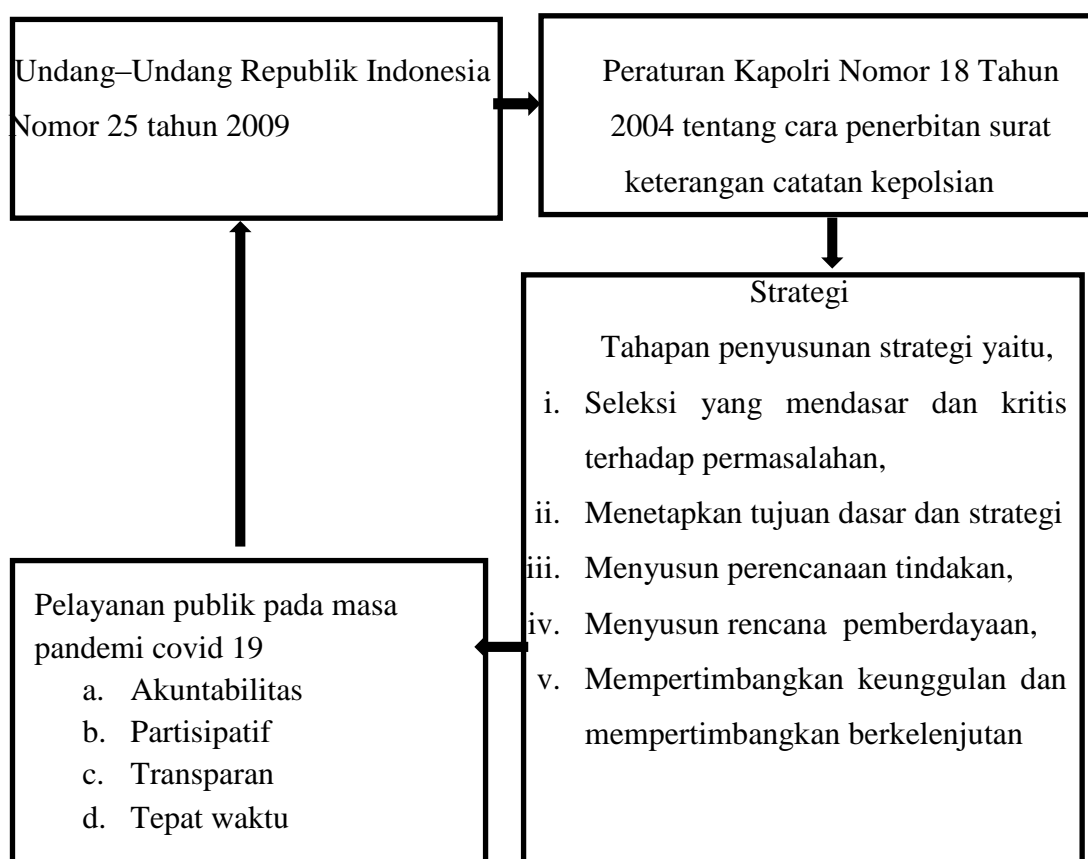
Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis penelitian ini.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian yang berjudul “ Strategi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid 19 diPolrestabes Medan.”

Tabel 3.1

Kerangka konsep penelitian



3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan

yang lainnya. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menguraikan definisi konsep sebagai berikut :

- a. Menurut Winardi (2004: 106) strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap enterpreneur maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan bagaimana cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.
- b. Menurut Hardiyansyah (2011:12) Pelayanan Publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah :

- a Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan SKCK
- b Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kuliatas jasa untuk mencapai tujuan

- c Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 4 Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan

3.5 Narasumber/Informan

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Maka, jumlah narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. KA.SPKT : Syahputra aziz
- b. KANIT SKPT : Novi Hariyati
- c. KANIT SKPT : Neneng heriani
- d. KANIT SKPT : Zulfa

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik.

a. Data Primer

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui cara wawancara. yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, tanpa menggunakan alat bantu rumus-rumus statistika. Menurut Sugiyono (2005:7) data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Analisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam dilakukan sejak penelitian dilapangan karena dalam penelitian kualitatif, analisis data sebenarnya lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data sehingga peneliti mengumpulkan data sambil menganalisis hasil temuan dilapangan.

a. Pengumpulan data

diartikan sebagai suatu proses kegiatan pengumpulan data melalui wawancara ataupun dokumentasi untuk mendapatkan data yang lengkap.

b. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

d. Penarikan kesimpulan

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Polrestasbes Medan Jalan H.M Said No.1 Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada awal Februari sampai maret 2021.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Sejarah

Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) Medan merupakan bagian dari kepolisian Republik Indonesia yang mana wilayah hukum mencakup seluruh kota Medan. Polrestabes Medan membawahi Kepolisian Sektor (Polsek) sebanyak 12 Polsek yaitu Polsek Medan Baru, Polsek Medan Timur, Polsek Medan Barat, Polsek Medan Area, Polsek Medan Kota, Polsek Sunggal, Polsek Deli Tua, Polsek Helvetia, Polsek Percut Sei Tuan, Polsek Patumbak, Polsek Pancur Batu dan Polsek Kotalimbaru.

Sebelum berubah nama menjadi Polrestabes Medan nama yang digunakan ialah Kepolisian Resor Kota (Polresta) Medan. Perubahan nama tersebut tidak dapat dipisahkan dari unsur sejarah yang melekat terhadap Polrestabes Medan sebagai salah satu institusi penegakan hukum yang ada di Indonesia.

Sejarah perkembangan kepolisian di Kota Medan tak terlepas dari keberadaan penjajahan Belanda dan Jepang. Selain itu, tak terlepas pula dari sejarah perjuangan masyarakat kota Medan dalam melawan penjajahan Belanda maupun Jepang. Sejarah mencatat, Kepolisian Kota Besar Medan dan sekitarnya yang semula disebut sebagai Komtabes-21 MS terbentuk pada 1950. Terpilih sebagai Komtabes-21 MS yang pertama adalah Komisaris Polisi I R Djojodirdjo. Kemudian berturut turut nama nama pejabat selengkapanya, AKBP Hamzah, KP-I Sabaruddin, KP-I AJM Piter, KP-I Drs Ali Mursalin, KP-I Drs Sumarko, AKBP Drs Hadi Saputro, KP-I Drs Oetaryo Suryawinata, KP-I RM Srikendar, AKBP Drs Bismo Suyitno, AKBP Drs Sunarto, AKBP Slamet SP, Kolonel Polisi Mangku Harjo, Kolonel polisi Darwo Sugondo, Kolonel Drs Suhardi, Kolonel Polisi Drs Gandhi, Kolonel Polisi Drs Muharsipin, Kolonel Polisi Drs I.K.Ratta,

Kolonel Polisi Drs H Sofjan Jacob, Kolonel Polisi Drs Dewa Astika, Kolonel Polisi Drs Chairuddin Ismail, Kolonel Polisi Drs M.D.Primanto, Kolonel Polisi Drs Nono Supriono, Senior Super Intenden/Kolonel Polisi Drs H.Hasyim Irianto, SH, Komisaris Besar Polisi Drs H Badrodin Haiti. Komisaris Besar Polisi Drs Bagus Kurniawan, SH, Kolonel Polisi Drs H Irawan Dahlan, Komisaris Besar Polisi Drs H Bambang Sukamto,SH, Komisaris Besar Polisi Drs H Aton Suhartono, Komisaris Besar Polisi Drs Imam Margono, Komisaris Besar Polisi Tagam Sinaga,SH, Komisaris Polisi H Monang Situmorang, SH, MSi, Komisaris Polisi Nico Afinta, SH, SIK, MH, Komisari Besar Polisi H Mardiaz Kusin Dwihananto,SIK,M.Hum., Komisaris Besar Sandi Nugroho, S.I.K.,S.H., M.Hum., Komisaris Besar Dr. Dadang Hartanto, SH., S.I.K., MSi., Komisaris Besar Johnny Eddizon Isir, S.I.K., MTCP., dan kini Komisari Besar Polisi Riko Sunarko, S.H., tercatat sebagai pejabat ke 38.

Sejak terbentuk Komtabes-21 MS berkantor di Jl. Bali (kini Jl. Veteran) Medan. Tahun 1981 sebutan Komtabes-21 berubah menjadi Kotabes-21 MS. Bersamaan dengan itu markasnya pindah dari Jl. Bali ke Jl. Durian (kini Jl. H.M Said). Saat itu Dantabes MS dijabat Kolonel Polisi Drs Suhardi. Komtabes-21 MS berkantor di gedung berlantai dua yang representatif. Markas Kotabes-21 MS tersebut diresmikan oleh Kapolri Jenderal Awaluddin Djamin. Dari tahun ke tahun penambahan dan renovasi gedung dilakukan, sehingga markas kepolisian ini tertata rapi. Saat Kapoltabes MS dijabat Kolonel Sofjan Jacob (1990-1992). Saat itu Sofjan melakukan telaah staf dan studi banding pada perkembangan Polwiltabes Bandung. Tim yang di bentuk Sofjan Jacob kemudian merumuskan

perlunya perubahan status atau pemekaran Poltabes MS menjadi Polwiltabes Medan. Ini dilakukan untuk menjawab tantangan kepolisian Medan ke depan. Konsepnya, akan ada empat Polresta di bawah Polwiltabes MS, yakni Polresta Medan Timur, Medan Barat, Medan Selatan, dan Medan Utara. Sedangkan pada tingkat Polsek dan Polsekta akan disesuaikan dengan jumlah kecamatan yang ada di kota Medan, yang jumlahnya mencapai 22 kecamatan. Usul ini sudah disampaikan ke Mabes Polri tapi tidak dikabulkan.

Sejak tahun 1985 sampai tahun 1996 sebutannya berubah lagi menjadi Poltabes MS (Poltabes Medan dan Sekitarnya) Sebelas tahun kemudian, pada tahun 1996, semasa Kapoltabes Medan dijabat Kolonel Polisi Drs H Chairuddin Ismail istilah Poltabes MS tidak digunakan lagi. Sebagai gantinya disebut Poltabes Medan saja. Sebutan itu hanya bertahan sekitar setahun saja, sebab pada pertengahan 1997 saat Kapoltabes Medan dijabat Kolonel Polisi Drs MD Primanto, Kapolri Jenderal Drs Dibyو Widodo melakukan kunjungan kerja ke Mapoltabes Medan. Dalam sambutan lisannya saat apel di Mapoltabes, Kapolri menegaskan bahwa sebutan “Poltabes Medan dan Sekitarnya” mengandung makna penting. Sebab, sebagian wilayah hukum yang menjadi tanggung jawab Poltabes Medan adalah wilayah Pemerintahan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Selain itu sebutan tersebut juga mengandung nilai historis. Dibyو Widodo sendiri pernah menjabat sebagai Kasat Serse di Poltabes MS. Akhirnya, sebutan Poltabes MS digunakan lagi sampai tahun 2010 berubah nama menjadi Polresta Medan.

Sejak 1 Juli 2010 sebutannya Polresta Medan (Kepolisian Resort Kota Medan) dipimpin oleh Kombes Pol Tagam Sinaga, S.H.,M.H., Sebagai anak

Daerah yang pertama memimpin Polresta Medan. Tagam bertekad menjadikan Mapolresta Medan menjadi markas yang bersih, indah dan membanggakan. Dia memulai tugasnya dengan melakukan renovasi besar besaran di kantornya dan semua Satuan Fungsi serta Bagian yang ada di Mapolres. Sedikitnya menelan biaya kurang lebih 2 Miliar. Obsesinya mewujudkan markas yang bersih indah dan nyaman, kini terwujud.

Setelah itu Kombes Pol Monang Situmorang, S.H., M.H., menjadi Kapolresta Medan menggantikan Tagam Sinaga. Monang tercatat sebagai Putra daerah kedua yang menjadi pimpinan tertinggi di Polresta Medan. Kombes Nico Afinta Karo Karo Sukapiring, S.I.K., S.H., M.H., yang kemudian menggantikan Monang Situmorang, kemudian digantikan oleh Kombes Pol H Mardiaz Kusin Dwihananto, S.I.K., M.Hum., Upaya pihak Polresta Medan melakukan persiapan dan membuat telaahan staf kepada Pimpinan Polri, mengusulkan Polresta Medan Menjadi Polrestabes Medan akhirnya di kabulkan. Status Polresta Medan resmi berubah menjadi Polrestabes Medan sesuai surat Keputusan Kapolri Jenderal Polisi Drs H. Tito Karnavian, MA, PhD nomor : ST/2325/ /IX / 2016: tanggal 23 September 2016. Dalam surat keputusan tersebut Kapolri tetap menunjuk Kombes Pol H Mardiaz Kusin Dwihananto, S.I.K., M.Hum menjabat Kapolrestabes Medan dan AKBP Mahedi Surindra, S.H., S.I.K menjabat Wakapolrestabes Medan.

Upacara peresmian kenaikan status Polresta Medan menjadi Polresta Medan di gelar besar besaran, bertindak selaku Inspektur Upacara ialah Gubernur Sumatera Utara Ir H T Erry Nuradi, M.Si ditandai dengan penyerahan surat Keputusan Kapolri dan penyematan tanda kewilayahan Polrestabes Medan di

lengan Kiri Kapolrestabes Medan Kombes Pol H Mardiaz Kusin Dwihananto, SIK, M.Hum.

Gubernur dalam pengukuhan itu membacakan sambutan tertulis Kapolda Sumut Irjen Pol Drs Raden Budi Winarso dan memberikan ucapan selamat, semoga Polrestabes Medan lebih baik dimasa depan. Upacara dihadiri Waka Polda Sumut Brigjen Pol. Drs Adhi Prawoto, S.H., Para Pejabat Utama Polda Sumut, Walikota Medan Drs T.Dzulmi Eldin MSi, Dandim 0201/BS Kolonel Inf Ridwan Maulana, SH, Para Kagab, kasat dan Kapolsek sejawaran, dan Ketua Cabang Bhayangkari Kota Medan Nyonya Hj Tasha Mardiaz serta pengurus Bhayangkari Ranting Polsek sejawaran. Kapolrestabes Medan ketika dikonfirmasi peningkatan status menjadi Polrestabes mengatakan, pertama tentunya mengucapkan terima kasih serta syukur karena peningkatan status ini mencerminkan kepercayaan dari Bapak Kapolri selaku pimpinan tertinggi Polri serta kepercayaan dari masyarakat Kota Medan. Alih status ini tentunya diharapkan akan meningkatkan profesionalisme seluruh personel Polrestabes Medan dalam rangka melayani masyarakat yang berada di wilayah hukumnya dan dengan alih status ini dibarengi juga dengan peningkatan sumber daya manusia serta sarana prasana yang dimiliki. Sampai saat ini Polrestabes Medan memiliki 12 Polsek dengan kategori 11 Polsek tipe Urban yaitu Polsek Medan Area, Medan Kota, Medan Baru, Medan Barat, Medan Timur, Medan Helvetia, Percut Sei Tuan, Patumbak, Sunggal, Deli Tua, Pancur Batu dan 1 Polsek Tipe Rural yakni Polsek Kutalimbaru sehingga masih ada polsek yang melayani lebih dari 1 Kecamatan. Ke depan perlu adanya Kebijakan Pimpinan untuk menambah jumlah

Kepolisian Sektor sesuai dengan jumlah kecamatan yang ada. Ratio polri di Polrestabes Medan yang 1: 1500 itu hanya mengacu kepada jumlah penduduk yang tercatat di Disdukcapil, sedangkan di kota Medan ini banyak masyarakat yang beraktivitas baik dari luar Prov maupun luar Kota/ Kab sehingga dapat diprediksi bahwa penduduk di kota Medan hampir capai 5,5 juta jiwa. Namun, demikian Polrestabes Medan tetap meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dan mengacu pada selektif prioritas.

3.9.2 Profil satintelkam

Sat Intelkam adalah unsur pelaksana utama Polres yang berada di bawah Kapolrestabes. Sat Intelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen keamanan, mengumpulkan dan mengolah dan mendokumentasikan data serta pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.

Sat Intelkam dipimpin oleh Kepala Satuan Intelkam, disingkat Kasat Intelkam yang bertanggung jawab kepada Kapolrestabes dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Waka Polres.

Sat Intelkam terdiri dari urusan operasional, urusan administrasi dan ketatausahaan dan urusan pelayanan Administrasi :

1. Urusan Pembinaan Operasional
2. Urusan Administrasi dan Ketatausahaan

3. Urusan Pelayanan Administrasi
4. Urusan Yanmin bertugas melaksanakan Pelayanan Administrasi
 - a. Ijin Keramaian
 - b. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
 - c. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
5. Unit Opsnal :
 - a. Unit Bidang Sosial Ekonomi
 - b. Unit Bidang Sosial Budaya
 - c. Unit Bidang Keamanan
 - d. Unit Bidang Politik
 - e. Wasendak (Pengawasan Senjata dan Bahan Peladak)

3.9.3 Logo satintelkam

Gambar 3.1
Logo satintelkam



Gambar tersebut terdiri atas :

- 1) **Penyelidikan**

Segala Usaha, Kegiatan dan pekerjaan yang dilakukan secara berencana dan terarah dalam rangka mengumpulkan BAKET untuk selanjutnya diolah dan disajikan kepada User sebagai bahan masukan dalam menentukan KEBIJAKSANAAN.

2) Pengamanan

Segala Usaha, Kegiatan dan pekerjaan yang bertujuan MENCEGAH hingga MENGHILANGKAN kesempatan pihak lawan untuk melakukan Spionase, Sabotase dan penggalangan serta untuk menggulung pihak lawan

3) Penggalangan

Segala Usaha, Kegiatan dan pekerjaan yang dilakukan secara berencana dan terarah oleh sarana-sarana Intelijen khusus untuk membuat, menciptakan dan atau merubah suatu kondisi di daerah tertentu dalam jangka waktu tertentu.

3.9.4 Visi dan Misi pelayanan SKCK dipolrestabes Kota Medan

a. Visi

”Mewujudkan Pelayanan SKCK yang profesional serta memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan prima.”

b. Misi

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif.
- 2) Menerapkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum kepada semua komunikasi masyarakat.

- 3) Menegakkan hukum secara profesional, objektif, profesional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat.
- 4) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel, dan modern semua sumber daya yang tersedia guna mendukung operasional Polresta Medan.
- 5) Penertiban SKCK dengan sebaik mungkin dan secepat mungkin tanpa mengesampingkan ketelitian dan kecermatan terhadap catatan perilaku kriminal pemohon.

3.9.5 Pelayanan Penerbitan SKCK Satintelkam Polrestabes Medan

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

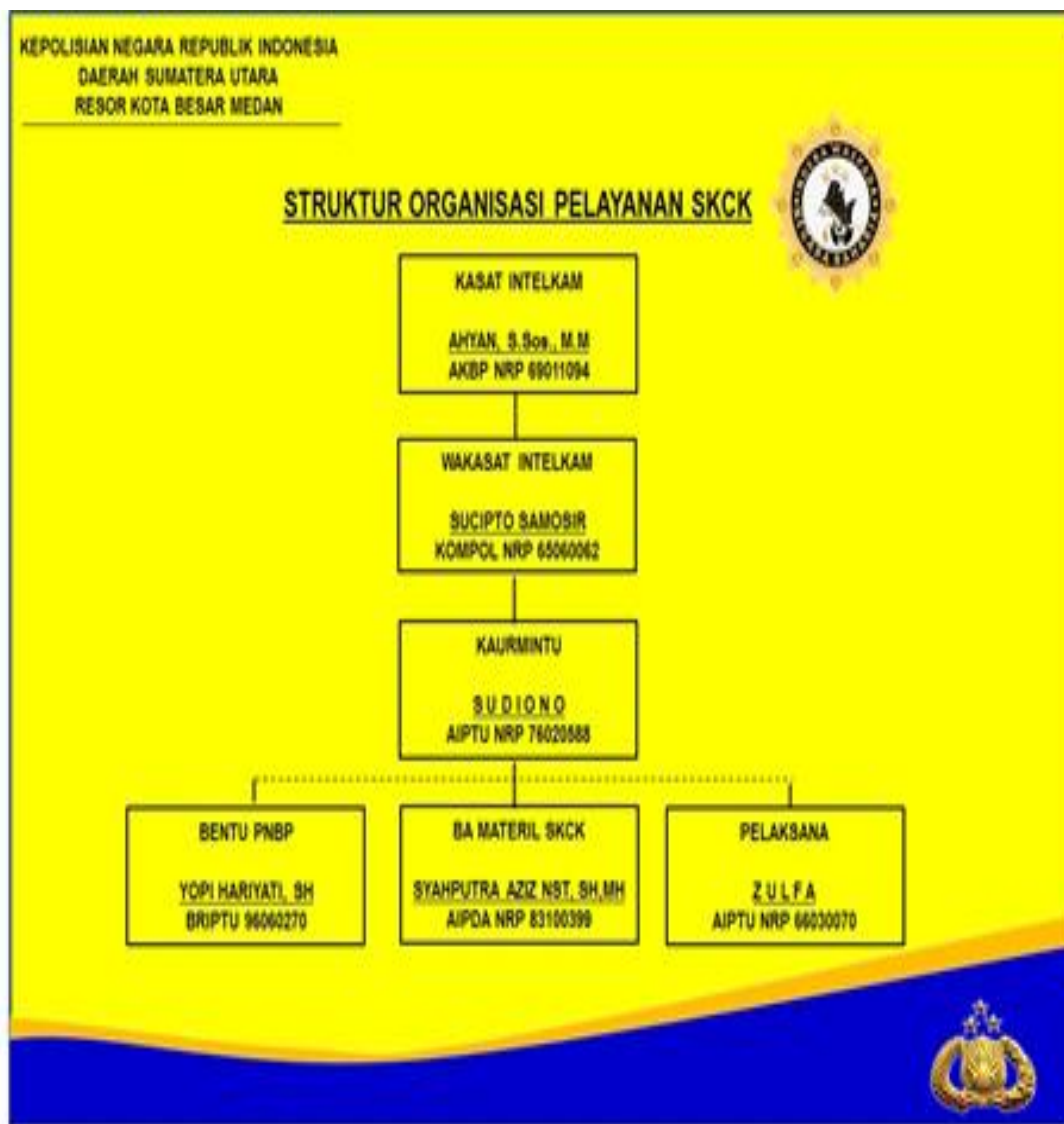
Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan

3.9.6 Struktur organisasi Pelayanan Penerbitan SKCK

Gambar 3. 2

Struktur organisasi pelayanan skck



1). Data pegawai pelayanan SKCK

Tabel 3.2**Tabel data pegawai pelayanan skck**

No.	Nama	Pangkat	Dikum	Dikpol	Jabatan
1.	Sudiono	Aiptu	SMU	Secaba	Kaurmintu
2.	Zulfa	Aiptu	SMU	Secaba	Ba Yanmas SKCK
3.	Neneng heriani	Aipda	S1	Secaba	Ba Yanmas SKCK
4.	Syahputra aziz pagar nauli nst, sh, mh	Aipda	S2	Secaba	Ba Yanmas SKCK
5.	Yovi har iati, sh	Briptu	S1	Secaba	Ba Yanmas SKCK
6.	Rejekinta ginting	Aiptu	SMU	Secaba	Ba Yanmas Perijinan
7.	Clara	Briptu	S1	Secaba	Ba Yanmas STTP

Berdasarkan tabel di atas, bahwa personel Satintelkam Polrestabes Medan yang ditugaskan sebagai Personel Pelayanan 7 personel, yang terdiri dari Pelayanan Penerbitan SKCK, Pelayanan Perijinan, Pelayanan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), latar belakang pendidikan Personel, yaitu pendidikan Secaba Polri serta pendidikan umum Personel adalah 1 personel berpendidikan S2, 2 personel berpendidikan S1, 3 Orang Personel berpendidikan SMA. Kondisi

ini tentunya dapat menunjang pelayanan berbasis teknologi informasi di Satintelkam Polrestabes Medan.

3.9.7 Tugas pokok dan fungsi pelayanan SKCK

1) Petugas informasi

Menyampaikan Informasi tentang proses penerbitan SKCK berupa

:

- a. Persyaratan Penerbitan SKCK
- b. Cara mendaftar SKCK Online
- c. Memberikan Nomor antrian kepada pemohon SKCK

2) Petugas Penerima Berkas dan Penelitian persyaratan Pemohon SKCK

Penelitian administrasi berkas persyaratan dan wawancara terhadap pemohon SKCK :

- a. Menerima dan mengidentifikasi tujuan pembuatan SKCK
- b. Meneliti konsistensi data termasuk termasuk pasphoto sesuai dengan ketentuan
- c. Melakukan wawancara dalam penelitian administrasi berkas persyaratan SKCK
- d. Menerima PNBK SKCK

3). Petugas Registrasi data Pemohon SKCK

Melakukan pengetikan ulang data pemohon berdasarkan nomor urut dan tanggal penerbitan SKCK dengan menggunakan komputer untuk memudahkan pencarian data pemohon.

4). Petugas Penelitian data Catatan Kepolisian

- a. Mengidentifikasi data catatan pemohon melalui aplikasi catatan kriminal
- b. Mengkoordinasikan data catatan pemohon dengan instansi terkait
- c. Mencatat data sesuai hasil koordinasi dengan instansi terkait

5). Petugas Verifikasi dan Penerbitan SKCK

Melakukan verifikasi data pemohon dan menerbitkan SKCK

6). Petugas menempel foto dan Legalisir SKCK

7). Petugas Pengarsipan

- a. Mengelompokkan SKCK berdasarkan hari dan tanggal penerbitan;
- b. Menyimpan data SKCK baik manual maupun elektronik di tempat yang telah ditentukan.

3.9.8 Perangkat lunak pembuatan SKCK di Satintelkam Polrestabes Medan

a. Aplikasi Polisi Kita

Aplikasi Polisi Kita adalah Perangkat Lunak yang digunakan di Sat Intelkam Polrestabes Medan untuk permohonan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Gambar 3.3

Cara daftar SKCK melalui Aplikasi Polisi Kita dan dapat di download di Play Store



3.9.9 Mekanisme Penerbitan SKCK di Satintelkam Polrestabes Medan

Mekanisme adalah Prosedur atau tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Gambar 3.4
Mekanisme pelayanan pembuatan skck



3.9.10 standart penerbitan pelayanan skck disatintelkam polrestabes medan

Gambar 3.5
Standart pelayanan skck

STANDAR PELAYANAN SKCK		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	PRODUK PELAYANAN	SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)
2.	PERSYARATAN	1. FOTO COPY e-KTP 2. FOTO COPY KARTU KELUARGA 3. FOTO COPY AKTA LAHIR 4. PAS PHOTO UK. 4 X 6 = 4 LEMBAR
3.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDURE	1. PENGISIAN DATA 2. SIDIK JARI 3. PENDAFTARAN 4. Cetak SKCK 5. LEGALISIR
4.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	1. PEMBUATAN SKCK BARU 35 MENIT 2. PERPANJANGAN SKCK 25 MENIT
5.	BIAYA / TARIF	SESUAI DENGAN PERATURAN PEMERINTAH NO. 60 TAHUN 2016 SEBESAR Rp. 30.000
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. EMAIL : skck_polrestamedan@yahoo.com 2. Telp : 061 - 4521956 3. SMS Pengaduan : 0811 619 2483

Standar Pelayanan adalah dalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3.9.11 Kewenangan Penerbitan SKCK di Satintelkam Polrestabes Medan

Kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polres sesuai dengan Pasal 6 Peraturan Kapolri Nomor 18 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Dilaksanakan oleh Satuan Intelkam Polres yang ditandatangani oleh Kepala Satuan Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres, digunakan untuk sebagai kelengkapan persyaratan bagi pengguna, antara lain untuk :

- a. Menjadi calon pegawai pada lembaga / badan / instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah.
- b. Masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polri; dan
- c. Melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polres, antara lain :
 1. Pencalonan pejabat publik;
 2. Melengkapi persyaratan izin kepemilikan Senjata Api (Senpi) nonorganik TNI dan Polri; atau
 3. Melanjutkan sekolah.

- d. Dalam hal SKCK diperlukan untuk pencalonan menjadi anggota legislatif dan pimpinan kepala daerah di tingkat kabupaten/kota, penerbitan SKCK ditandatangani oleh Kapolres.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan skck online

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestabes Medan Pada hari Senin 12 April 2021, beliau mengatakan permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi dalam pelayanan SKCK online selama masa pandemi Covid-19 yakni, banyak masyarakat kota Medan yang belum mengetahui tentang adanya sistem pengurusan SKCK online. untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak Polrestabes menghimbau masyarakat melalui media sosial yang tujuannya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya pelayanan SKCK online melalui aplikasi polisi kita.

Berikutnya Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novi Hariyati,SH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestbas Medan Pada hari Senin 12 April 2021, beliau mengatakan bahwa salah satu permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan SKCK online yaitu banyaknya masyarakat yang masih belum menguasai penggunaan smartphome. Dalam situasi tersebut mereka kesulitan mengakses aplikasi polisi kita. Masalah ini mendapat perhatian serius dari pihak kepolisian karena situasi tersebut juga harus diatasi, mengingat SKCK online juga menjadi kebutuhan semua masyarakat. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Polrestabes Medan menghimbau kepada seluruh

masyarakat yang memiliki kesulitan dalam mendaftar SKCK secara online untuk dapat mendaftarkan dirinya secara manual di Polrestabes kota Medan.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neneng Heriani selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 15 April 2021, diketahui bahwa permasalahan utama pada pelayanan SKCK online yaitu, banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap aplikasi polisi kita yang tidak dapat diakses atau mengalami gangguan server. Hal ini menyebabkan proses pendaftaran SKCK online terhambat. Oleh karena itu upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak kepolisian menghimbau untuk tetap datang membawa persyaratan yang sudah ditentukan agar dapat didaftarkan secara manual oleh petugas SKCK online.

kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Zulfa selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 16 April 2021 diketahui bahwa permasalahan lain yang dihadapi oleh pihak kepolisian yaitu, masyarakat yang sudah datang tetapi belum mengetahui pendaftaran secara online. maka pihak kepolisian akan menghimbau untuk dapat terlebih dahulu mendaftarkan diri secara online dan kemudian akan dibimbing oleh petugas SKCK untuk proses tahap selanjutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat diketahui bahwa adapun permasalahan-permasalahan yang dihadapi yaitu, ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui pendaftaran SKCK secara online, masyarakat yang belum mahir menggunakan smartphone, juga masyarakat tidak begitu paham dengan alur pendaftaran online, dan

keterbatasan jaringan pada server aplikasi polisi kita menjadi penghambat dalam pengurusan SKCK online. Namun pihak Polrestabes tetap melayani dengan pelayanan secara manual kepada masyarakat yang memiliki hambatan saat proses registrasi online.

4.1.2 Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kualitas jasa untuk mencapai tujuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestabes Medan Pada hari Senin 12 April 2021, menyatakan bahwa penyusunan perencanaan srategi yang dilakukan oleh Polrestabes Medan yaitu, sinkronisasi kerjasama dalam pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan, Peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan, menguatkan layanan protokol kesehatan yang akan diawasi setiap harinya. Namun didalam penyusunan strategi ada beberapa kendala yang dihadapi yaitu, dalam penyusunan strategi perencanaan pelayanan berbasis teknologi informasi belum secara rinci dan detail, kurangnya kemampuan personel Polrestabes Medan dalam pelayanan berbasis teknologi informasi, dukungan anggaran dan sarana prasarana belum memadai sehingga dapat menghambat pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan. Untuk mempertimbangkan hal tersebut polrestabes medan melakukan evaluasi dan pengawasan setiap minggunya. Pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan disituasi pandemi Covid-19 ini dengan meningkatkan protokol kesehatan guna memutus rantai penularan Covid-

19 dengan cara setiap paginya melakukan penyemprotan disinfektan di area lingkungan Polrestabes Medan, juga menyediakan tempat cuci tangan, dan Hand Sanitezer.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novi Hariyati,SH selaku pegawai pelayanan skck di Polrestabes Medan pada hari Seni 12 April 2021, menyatakan bahwa penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh Polrestabes Medan yaitu dengan meningkatkan konsep pelayanan yang ideal serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efesien dengan mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan dan meningkatkan keterampilan personel Polrestabes Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Neneng Heriani selaku pegawai skck di Polrestabes Medan pada hari kamis 15 April 2021 mengungkapkan bahwa penyusunan perencanaan srategi yang dibuat oleh Polrestabes medan yaitu menciptakan pelayanan yang efektif dan efesien. Dengan adanya kecanggihan teknologi, Polrestabes kota Medan membuat inovasi dalam menciptakan konsep pelayanan yang efektif dan efesien melalui aplikasi. Dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan, dan menguatkan pelayanan protokol kesehatan yang akan diawasi setiap harinya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Zulfa selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 16 April 2021 yang mengatakan bahwa penyusunan perencanaan strategi yang dibuat oleh Polrestabes Medan yaitu dengan meningkatkan keterampilan dalam bentuk

pelayanan berbasis teknologi, meningkatkan pengetahuan personel Polrestabes dalam melayani secara online, dan menguatkan pelayanan protokol kesehatan dimasa pandemi covid19 dengan menyediakan tempat cuci tangan, handsainitizer, penyemprotan disinfektan yang rutin dilakukan setiap paginya oleh petugas kebersihan dan masyarakat yang datang wajib menggunakan masker.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat disimpulkan strategi yang dilakukan oleh polrestabes medan yaitu, memperkuat kemampuan personel Polrestabes Medan dalam melaksanakan pelayanan berbasis teknologi informasi, sinkronisasi kerjasama dalam pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan. peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan, memperkuat layanan protokol kesehatan yang akan diawasi setiap harinya. Namun didalam penyusunan strategi ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu dalam penyusunan strategi, Perencanaan pelayanan berbasis teknologi informasi belum dibuat secara rinci dan detail, Kurangnya kemampuan personel Polrestabes Medan dalam pelayanan berbasis teknologi informasi, Dukungan anggaran dan sarana prasarana belum memadai. sehingga dapat menghambat pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan. Untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut tersebut Polrestabes Medan melakukan evaluasi dan pengawasan disetiap minggunya. Dengan strategi yang mereka buat setidaknya dapat meningkatkan pelayanan administrasi secara online dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Kendala-kendala yang dihadapi di

dalam pelaksanaannya dapat diatasi dengan terus mengavaluasi kegiatan pembuatan SKCK online.

4.1.3 Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestabes Medan Pada hari Senin 12 April 2021, menyatakan bahwa SKCK online belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini terjadi karena didalam proses pembuatan memiliki banyak hambatan dan kendala sehingga dianggap mempersulit proses pendaftaran. Permasalahan ini juga menjadi salah satu penyebab tidak berjalannya pendaftaran SKCK secara online sehingga tidak efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novi Hariyati,SH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestbaes Medan pada hari senin 12 April 2021 menyatakan bahwa SKCK online belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Karena masyarakat berharap dengan adanya pelayanan SKCK online ini dapat mempermudah dan mempersingkat waktu. Namun didalam proses kegiatannya ternyata mayarakat masih saja dihadapkan dengan kendala oleh gangguan jaringan yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Neneng Heriani selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 15

April 2021, mengungkapkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya berpartisipasi dalam pelayanan SKCK online, hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang masih bersifat apatis, masyarakat tidak terlalu aktif mengikuti prosedur pelayanan online, serta masyarakat masih saja mengikuti pelayanan secara manual.

Kemudian Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neneng Heriani selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 15 April 2021, menyatakan bahwa program SKCK online belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat mengenai alur pendaftaran SKCK secara online, sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendaftar SKCK secara manual karena dianggap lebih mudah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat disimpulkan adanya SKCK online ternyata belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kendala yang ditemukan seperti gangguan sistem jaringan yang menghambat pada proses pendaftaran, masyarakat yang belum sepenuhnya mendapatkan informasi tentang pelayanan SKCK secara online, dan masyarakat tidak terlalu aktif mengikuti prosedur pelayanan online, yang mengharuskan masyarakat mendaftar secara manual.

4.1.4 Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestabes Medan Pada hari Senin 12 April 2021, menyatakan bahwa pelayanan online ini sudah transparan. hal ini dapat diindikasikan melalui biaya yang dikenakan terhadap warga dalam mengurus SKCK sebesar Rp30.000 sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh Polrestabes Medan dengan peraturan kapolri. Polrestabes Medan sudah sangat jelas memberikan informasi melalui sosial media seperti instagram, twitter, facebook dan lain-lain. Hanya saja mungkin masyarakat belum sepenuhnya membaca dan mendapatkan informasi tersebut.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Novi Hariyati,SH selaku pegawai pelayanan SKCK di Polrestabes Medan pada hari senin 12 April 2021, menyatakan bahwa semua masyarakat dapat mengakses dan mendownload aplikasi polisi kita dengan sangat mudah. Yaitu dengan melihat Informasi yang diberikan oleh pihak Polrestabes kepada masyarakat mengenai pendaftaran SKCK secara online melalui media sosial. Tetapi tetap saja tidak semua masyarakat mendapatkan informasi karena tidak semua masyarakat mempunyai akun media sosial.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Neneng Heriani selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari kamis 15 April 2021 menyatakan tingkat transparansi Polrestabes Medan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sudah sangat jelas hal ini dapat dilihat dari spanduk-spanduk dan papan informasi yang ada di lingkungan Polrestabes Medan dalam upaya memberikan informasi terkait persyaratan, dan

biaya yang akan dipenuhi oleh masyarakat dalam pendaftaran SKCK secara online maupun secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Zulfa selaku pegawai SKCK di Polrestabes Medan pada hari Kamis 15 April 2021, semua masyarakat kota Medan dapat mengakses aplikasi tersebut dan mendaftarkan diri dengan mencantumkan NIK, KTP dan berkas-berkas lainnya yang diperlukan. Serta biaya SKCK tidak lebih dari Rp.30.000 dengan ketentuan yang sudah ditetapkan PNPB. Untuk mengetahui segala informasi mengenai pembuatan SKCK online, Polrestabes kota Medan sudah memberikan informasi yang jelas di media sosial, serta adanya papan informasi disekitaran lingkungan Polrestabes kota Medan.

Berdasarkan dari pernyataan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Polrestabes Medan sudah transparan dalam memberikan informasi terkait pelayanan SKCK online, hal ini dapat dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan Polrestabes Medan dalam memberikan informasi melalui berbagai media sosial untuk memberikan informasi yang harus didapatkan oleh masyarakat seperti alur pembuatan SKCK secara online dan persyaratan yang diperlukan serta biaya administrasi SKCK yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Kapolri yang di berlakukan di Polrestabes Medan. Namun dari segi informasi tidak semua masyarakat mendapatkan informasi tersebut melalui sosial media, dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki smartphone dan akun sosial media. Hal inilah yang menyebabkan informasi mengenai SKCK online belum sepenuhnya didapatkan oleh masyarakat.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti akan menganalisis pada bab sebelumnya. Adapun jenis metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang didapatkan dilapangan dengan mendeskripsikan sebagaimana diiringi dengan analisis rasional. Analisa dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa data yang telah disediakan baik melalui wawancara, serta observasi yang berkaitan dengan strategi program SKCK online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 di Polrestabes Medan. Untuk menganalisis data ini, penulis menggunakan indikator berdasarkan teori teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

4.2.1 Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap pemasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan SKCK online.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa penyusunan strategi memerlukan proses identifikasi masalah dengan pengurutan skala prioritas menjadi kegiatan penting yang tidak dapat ditinggalkan. Seperti seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang dilakukan berdasarkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang menjadi penyebab permasalahan individu atau instansi. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (1996:88), yaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan atau jasa setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada publik. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi sasaran.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan program SKCK online belum sepenuhnya dilakukan oleh pihak Polrestabes. Penulis menilai bahwa hal ini dapat dilihat dari kendala-kendala yang dihadapi seperti permasalahan gangguan jaringan, hanya diatasi dengan melakukan pendaftaran secara manual saja. Seharusnya pihak Polrestabes Medan lebih mengupayakan perbaikan terhadap sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan server guna meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

Permasalahan lain yang umum dirasakan yaitu tingkat pengetahuan masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui tentang adanya pelayanan program SKCK online dan masyarakat yang tidak mengerti alur pendaftaran. Hal ini dikarenakan pihak Polrestabes tidak melakukan sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat yang tujuannya untuk memberikan informasi. Oleh karena itu, seharusnya pihak Polrestabes lebih kritis dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan. Agar proses perencanaan strategi yang dibuat berjalan dengan sesuai harapan sehingga program SKCK online ini dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan salah satu petugas pelayanan SKCK online yaitu Ibu Novi Hariyati,SH pada hari senin 12 April 2021, beliau mengungkapkan bahwa permasalahan utama yang sering dihadapi adalah masalah jaringan. Jika aplikasi mengalami gangguan maka proses pendaftaran terhambat mulai dari sistem aplikasi polisi kita dan sistem penginput data yang dipunya oleh petugas SKCK. Terlebih lagi pemohon yang sudah

mendaftar namun tidak terinput oleh petugas membuat masyarakat dimohonkan agar dapat mengulangi pendaftaran diri secara manual. Hal ini menyebabkan masyarakat kecewa terhadap pelayanan program SKCK online yang sering mengalami gangguan jaringan yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu beberapa waktu untuk proses penginputan ulang.

4.2.1 Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kualitas jasa untuk mencapai tujuan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa menyusun rencana tindakan yang meliputi perumusan konsep yang ideal dan diharapkan dapat terwujud. Dengan mempertimbangkan suatu rencana itu mungkin sangat baik secara konseptual tetapi belum tentu dapat dilaksanakan dilapangan. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Siagian (2011:15) Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan sadar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa penyusunan perencanaan strategi ialah tindakan yang sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar penyusunan perencanaan tersebut berjalan dengan lancar perlunya kesiapaan para individu/intansi untuk mempertimbangkan hal-hal yang mungkin akan dihadapi. Untuk itu penulis menilai bahwa konsep yang dibangun oleh Pihak Polrestabes dalam menciptakan pelayanan yang ideal yang diharapkan sudah meningkat dari sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa

perencanaan strategi yang dibuat oleh pihak Polrestabes Medan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih modern dari sebelumnya yaitu memanfaatkan teknologi informasi. Didalam penyusunan perencanaan strategi yang dibuat oleh pihak polrestabes meliputi :

1. meningkatkan kualitas personil petugas pelayanan polrestabes dalam dalam melaksanakan pelayanan berbasis Teknologi Informasi.

Pada dasarnya, untuk menyusun rencana yang dilakukan oleh pihak polrestabes Medan dengan melakukan tindakan berupa meningkatkan kualitas petugas SKCK online dengan menguji para pegawai SKCK terlebih dahulu untuk mempelajari tata cara pelayanan berbasis online untuk mendapatkan verifikasi izin yang didapatkan di Polrestabes. Tindakan ini yang diwajibkan oleh para petugas SKCK untuk dapat melayani masyarakat secara online. Peniti menilai dari segi kualitas para petugas SKCK online sudah semuanya mempunyai keahlian untuk melayani secara online. Hal ini dapat dilihat dari semua petugas SKCK online sudah memahami bagaimana alur pelayanan online upaya untuk dapat membimbing masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan secara online.

2. Meningkatkan sarana prasarana untuk pelayanan berbasis Teknologi informasi di Polrestabes Medan

Dalam meningkatkan sarana prasarana pihak Polrestabes menyusun rencana dengan menyediakan 14 unit komputer, 14 unit printer, dan layar monitor command center. Namun tindakan yang dilakukan belum sesuai dengan yang direncanakan. Hal ini dapat dilihat dari komputer yang digunakan saat pelayanan SKCK online hanya menggunakan 4 unit saja. Seharusnya pihak Polrestabes lebih

memfokuskan sarana prasarana untuk mendukung program SKCK online berjalan dengan efektif dengan menambah beberapa unit komputer serta melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap sarana prasarana oleh Polrestabes Medan khususnya sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan berbasis teknologi informasi, sehingga dapat memperpanjang usia pakai guna mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

3. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan online

Pada dasarnya pihak Polrestabes menyusun rencana dengan melibatkan media sosial untuk memberikan informasi tentang pelayanan online. Dengan cara menghimbau masyarakat agar melakukan pelayanan secara online guna dapat mendukung program SKCK online berjalan dengan efektif. Namun tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan secara online karena pihak polrestabes tidak melakukan sosialisasi secara langsung. Seharusnya pihak Polrestabes Medan dapat melakukan sosialisasi secara langsung dengan memberikan informasi serta membuat beberapa papan reklame atau spanduk informasi di beberapa sudut Kota Medan agar masyarakat dapat membaca dan mengetahui secara langsung tentang pelayanan secara online.

4. Meningkatkan Pelayanan di Sat Intelkam Polrestabes Medan pada masa pandemi Covid-19

Pelayanan Polrestabes Medan dimasa pandemi Covid-19 dengan menyusun perencanaan yaitu menghimbau kepada masyarakat untuk melakukan

pendaftaran SKCK secara online sebelum datang ke Polrestabes agar mengurangi kerumunan di Polrestabes Medan serta wajib datang memakai masker. Tindakan yang dilakukan oleh Pihak Polrestabes sudah sesuai dengan perencanaan yang dibuat. Hal ini dapat dilihat dari pihak Polrestabes tetap terus mewajibkan masyarakat untuk mendaftar secara online dan melakukan pengawasan protokol kesehatan dengan baik. Yaitu seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sainitizer serta mereka melakukan penyemprotan disinfektan disetiap paginya dan menghimbau masyarakat masuk dengan menggunakan masker.

5. Melakukan pengawasan dan evaluasi

Untuk menyusun perencanaan dengan baik Pihak polrestabes Medan mengadakan evaluasi dan pengawasan disetiap bulannya guna meningkatkan pelayanan upaya menjadi lebih baik lagi. Namun tindakan evaluasi dan pengawasan yang dilakukan pihak Polrestabes terkadang hanya sebagai formalitas saja. Hal ini karena permasalahan yang dihadapi seperti kendala jaringan belum dapat diatasi dengan baik. Hal ini membuat evaluasi dan pengawasan yang mereka lakukan belum maksimal untuk mengantisipasi permasalahan pada pelayanan SKCK online. Seharusnya dengan adanya evaluasi dan pengawasan pihak Polrestabes dapat mengatasi permasalahan jaringan yang menjadi penghambat berjalannya program SKCK online secara efektif dimasa Pandemi Covid-19.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH pada tanggal 12 April 2021, yang menyatakan bahwa penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes

Medan yaitu dengan membuat strategi inovasi dalam menciptakan pelayanan yang ideal dengan memanfaatkan pelayanan berbasis aplikasi yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan secara efektif. Penyusunan perencanaan strategi yang dibuat yakni sinkronisasi kerjasama dalam pelayanan berbasis online, meningkatkan keterampilan pelayanan berbasis teknologi aplikasi, meningkatkan pemahaman masyarakat dalam pelayanan online, serta meningkatkan protokol kesehatan.

4.2.3 Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhentikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Made Pidarta dalam Astuti (2009: 31-32), partisipasi adalah kelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Selanjutnya menurut Sumaryadi (2005:46) Partisipasi adalah peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhentikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa partisipatif yaitu perencanaan yang bertujuan melibatkan kepentingan masyarakat dan dalam prosesnya melibatkan masyarakat (baik langsung maupun tidak langsung). Sehingga didalamnya terdapat tujuan untuk memperhatikan kebutuhan

masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam disituasi pelayanan publik. Peneliti menilai program SKCK online belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan yang dipaparkan masyarakat dimedia sosial, yaitu akun polisi kita yang dibanjiri komentar negatif di playstore. Mereka mengatakan bahwa aplikasi polisi kita sering mengalami kendala dan bahkan tidak dapat digunakan sama sekali. Hal ini membuat program SKCK online belum bisa dikatakan efektif dan efisien. Terlebih lagi kurangnya partisipasi masyarakat terhadap program SKCK online tersebut dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang masih bersifat acuh tidak acuh tentang adanya pelayanan SKCK online dan lebih memilih pelayanan secara manual. Masyarakat merasa bahwa pelayanan SKCK online lebih menyulitkan mereka dibandingkan pelayanan secara manual.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Syahputra aziz pn nst, SH,MH pada hari senin 12 April 2021, yang menyatakan program SKCK online belum begitu memenuhi kebutuhan masyarakat dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui tentang pelayanan SKCK online dan tidak semua masyarakat paham akana alur pelayanan online yang dibuat oleh Polrestabes Medan. Hal ini juga dilihat dari masyarakat yang kurang berpartisipasi terhadap pelayanan online dan lebih memilih pelayanan manual.

4.2.4 Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Kemudian Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan asumsi tersebut dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes sudah dapat dikatakan jelas dan terbuka. Hal ini terlihat dari pihak Polrestabes yang sudah memberikan informasi tentang alur pendaftaran di media sosial serta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Pihak Polrestabes juga sudah mengikuti biaya administrasi sesuai dengan peraturan kapolri dan tidak memungut biaya selain dari biaya yang sudah ditetapkan. Namun masyarakat belum semuanya mendapatkan informasi mengenai program SKCK online. Hal ini karena tidak semua masyarakat memiliki akun media sosial dan belum mengikuti akun Polrestabes Medan sehingga masyarakat masih ada saja yang tidak mendapatkan tentang pelayanan SKCK online tersebut.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Syahputra Aziz nst,SH,MH pada hari senin tanggal 21

April 2021 selaku petugas SKCK online, beliau mengatakan bahwa informasi yang disebarakan melalui media sosial tidak dapat dibaca oleh semua masyarakat Kota Medan karena dari seluruh masyarakat kota Medan tidak semuanya mengikuti akun Media sosial Polretabes Medan. Padahal di akun tersebut tertera jelas alur pendaftaran, biaya administrasi, persyaratan, jam operasional dan waktu penyelesaian. Namun hingga saat ini hanya masyarakat yang mengikuti akun media sosial Polrestabes saja yang mengetahui informasi tersebut.

Program Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online adalah layanan masyarakat yang berbasis aplikasi yang bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Namun Strategi program surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi Covid-19 di Polrestabes Medan belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masih banyaknya kendala yang dihadapi oleh pihak Polrestabes dalam pengurusan administrasi melalui program SKCK online tersebut. Sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan strategi yang dibuat oleh pihak Polrestabes Medan dalam pengurusan pelayanan. Salah satu hambatan yang sering dialami yaitu permasalahan jaringan yang membuat pelayanan SKCK online tersebut menjadi terhambat. ditemukan juga masalah lain seperti masyarakat yang belum mengetahui pelayanan secara online, masyarakat yang tidak paham menggunakan aplikasi tersebut dan masyarakat yang tidak mengerti akan alur pelayanan online tersebut.

Hal ini dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa penyusunan strategi memerlukan proses identifikasi masalah dengan pengurutan skala prioritas menjadi kegiatan penting yang tidak dapat ditinggalkan. Berdasarkan teori tersebut peneliti menilai pihak Polrestabes Medan belum dapat dengan baik mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Dilihat dari permasalahan jaringan yang masih menjadi faktor utama penyebab tidak berjalanya program SKCK online tersebut secara efektif dan belum dapat diatasi hingga saat ini.

Dalam penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes yang sebagaimana dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa menyusun rencana tindakan yang meliputi perumusan konsep yang ideal dan diharapkan dapat terwujud. Polrestabes Medan memiliki strategi dalam penyusunan perencanaan yakni, meningkatkan kualitas personil petugas pelayanan Polrestabes, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan online, meningkatkan pelayanan di tengah-tengah masa pandemi Covid-19 hingga melakukan pengawasan dan evaluasi. Peneliti menilai strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes belum dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini terdapat di beberapa kendala pada proses tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes seperti kurangnya sarana prasarana yang belum memadai, kurangnya sosialisasi yang dibuat oleh pihak Polrestabes untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam pelayanan online, serta pengawasan dan evaluasi yang dilakukan belum dilakukan secara optimal.

Selanjutnya dari segi partisipasi, kurangnya keterlibatan masyarakat yang menyebabkan program SKCK online tersebut tidak berjalan dengan efektif. Hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang masih rela mengantri dikarenakan tidak paham menggunakan aplikasi tersebut yang dianggap menyulitkan bagi mereka dan lebih memilih secara manual.

Dalam aspek transparansi pihak Polrestabes sudah memberikan informasi yang jelas melalui Media sosial terkait prosedur pelayanan SKCK online serta biaya administrasi yang diperlukan. Adanya keterbukaan dalam sebuah program dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi sehingga, masyarakat dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan agar masyarakat tidak mudah percaya kepada oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pada uraian yang telah dipaparkan diatas strategi Program SKCK online dimasa pandemi Covid-19 belum berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini dilihat dari hasil pernyataan narasumber dan hasil penelitian dilapangan yang membuktikan bahwa strategi program SKCK online yang dilaksanakan oleh pihak Polrestabes masih kurang efektif, hal ini disebabkan banyaknya hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti maka faktor-faktor permasalahan yang sering terjadi ialah hambatan dari jaringan aplikasi yang sering mengalami gangguan, masyarakat yang masih sulit memahami alur pendaftaran online, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam program SKCK online.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dalam proses mengidentifikasi berbagai macam permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan online, pihak Polrestabes belum dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Sehingga kendala-kendala yang dihadapi masih terus terjadi hingga saat ini. Seperti kendala jaringan yang sering terhambat, masyarakat yang belum mengetahui pendaftaran secara online serta masyarakat yang tidak paham akan alur pendaftaran SKCK online tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa program SKCK online belum dapat dikatakan efektif dan efisien.
- b. Tahap penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes sudah baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk mencapai tujuan. Namun tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih banyaknya hambatan yang dihadapi pada saat kegiatan berlangsung. Sehingga strategi yang dibuat pihak Polrestabes masih belum berjalan dengan efektif dan efisien.
- c. Kurangnya partisipasi masyarakat yang membuat program SKCK online belum dapat dikatakan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat lebih memilih pendaftaran manual, sebagian masyarakat

menganggap pendaftaran online menyulitkan bagi mereka. Terlebih lagi program SKCK online masih dihadapkan permasalahan diserver jaringan. Hal inilah yang membuat program SKCK online belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

- d. Dari segi transparansi pihak Polrestabes sudah transparan dalam memberikan informasi seperti alur pendaftaran, biaya administrasi, dan persyaratan yang harus dipenuhi serta jam operasional yang ditentukan oleh Polrestabes Medan. Namun bagi masyarakat yang tidak memiliki akun Media sosial tentunya tidak dapat mengetahui informasi tentang pelayanan online tersebut. Hal ini lah yang membuat informasi tersebut belum sepenuhnya didapatkan oleh masyarakat Kota Medan.

5.2 saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi program SKCK online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi Covid 19 di Polrestabes Medan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

- a. Polrestabes Kota Medan sebaiknya melakukan penambahan kapasitas bandwidth jaringan internet guna memperlancar system yang sering mengalami gangguan agar masyarakat dapat mengakses aplikasi Polisi Kita dengan mudah.
- b. Polrestabes Medan sebaiknya melakukan tindakan sesuai dengan penyusunan strategi yang mereka buat. Agar program SKCK online tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan.

- c. Polrestabes Medan sebaiknya melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi ke sekolah-sekolah, atau universitas serta membuat beberapa papan reklame atau spanduk informasi di beberapa sudut Kota Medan agar masyarakat dapat mengetahui secara langsung tentang pelayanan SKCK secara online.
- d. Polrestabes Medan sebaiknya lebih Transparan kepada masyarakat dalam menjalankan kegiatan pendaftaran SKCK secara online agar masyarakat Kota Medan dapat dengan mudah mengakses informasi untuk alur pendaftaran SKCK online.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Husein Umar . 2008 . *Metode Penelitian Untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta PT. Grafindo persada.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter, 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta, PPM.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- _____, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton, PB. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas*. Yogyakarta: Tugu.
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Cetakan kedua. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Krisna. 2012. *Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2012*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Depok.
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta

Penny Kusumastuti 2014. *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Ke Depan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Pidart. 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sumaryadi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama

Referensi Undang-Undang :

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 *Tentang Pengertian SKCK Menurut Polri Yang Diterbitkan Melalui Intelkam*

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) *tentang Pelayanan publik*

Referensi Jurnal :

Intan Dwi “*Strategi peningkatan kualiatas pelayanan publik*” Vol. 5 Nomor 2, Mei-Agustus 2017

Muhammad Furqoni “*strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan*” *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP*

Referensi lain lain :

Health Line. 2020. 9 *Upaya Pencegahan Penularan Corona Covid-19*
<https://www.liputan6.com/otomotif/read/4212220/9-upaya-pencegahanpenularan-corona-covid-19>

DOKUMENTASI PENELITIAN DI KANTOR SKCK POLRESTABES

MEDAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dinda Mutiara
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 10 Oktober 1999
NPM : 1703100063
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : jln halat gg sari
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Suryadi
Ibu : Ernita Sari sirait
Alamat : Jalan halat gg sari

Pendidikan Formal

1. Tamatan SDN 067241 Medan tahun 2011
2. Tamatan SMP Muhammadiyah 01 Medan tahun 2014
3. Tamatan SMA AL-ULUM Medan tahun 2017
4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan Tahun 2017 Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 26 Mei 2021

Dinda Mutiara

Da Riad 16/2021
Dinda Mutiara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Strategi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi covid 19

Nama Peneliti : Dinda Mutiara

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Waktu Wawancara :

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan SKCK online.
 - a. Menurut Bapak, Apakah ada upaya yang dilakukan Polrestabes kota Medan untuk mengidentifikasi berbagai macam masalah pelayanan pengurusan SKCK secara online?
 - b. Menurut Bapak, Faktor Faktor eksternal apa saja yang mempengaruhi dalam pengurusan SKCK secara online ini pak?
 - c. Menurut Bapak, Faktor Faktor internal apa saja yang dapat mempengaruhi dalam pengurusan SKCK online tersebut ?
 - d. Menurut Bapak, Apa saja kendala yang dihadapi oleh Polrestabes kota Medan dalam proses pengurusan SKCK online dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut ?
2. Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kualitas jasa untuk mencapai tujuan.

- a. Menurut Bapak, Bagaimana cara Polrestabes Medan untuk menyusun konsep pelayanan yang dibangun untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien ?
 - b. Menurut Bapak, Apa saja pertimbangan pertimbangan yang dilakukan oleh polrestabes Medan sebelum menerapkan SKCK Berbasis Online?
 - c. Menurut Bapak, Apakah ada kendala yang ditemukan dalam menyusun strategi ?
 - d. Menurut Bapak, pelayanan administrasi yang bagaimana yang seharusnya diterapkan oleh pelayanan publik ditengah tengah pandemi Covid 19 ini pak?
3. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- a. Menurut Bapak, Apakah program SKCK online sudah memenuhi aspirasi masyarakat ?
 - b. Menurut Bapak, Apakah program SKCK online sudah memenuhi kebutuhan masyarakat?
 - c. Menurut Bapak, Apakah masyarakat sudah terbantu dengan adanya program SKCK online ditengah tengah pandemi covid 19 ini pak?
 - d. Menurut Bapak, Apakah masyarakat sudah memahami alur dari proses pelayanan online?

4. Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan.
 - a. Menurut Bapak, Apakah pelayanan SKCK online bisa di Akses oleh semua masyarakat?
 - b. Menurut Bapak, Apakah biaya yang di terapkan sudah sesuai dengan Ketentuan yang berlaku?
 - c. Menurut Bapak ,Apakah polrestabes kota Medan sudah memberikan informasi yang cukup jelas kepada masyarakat mengenai program SKCK online?
 - d. Menurut Bapak, Apakah Polrestbes Kota Medan memiliki kendala dan hambatan dalam memberikan informasi mengenai program SKCK online?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 26 Januari 2021

Nalil Khairiyah, S.P.M. pd

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Dinda Mutiara
N P M : 1903100063
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 1310 sks, IP Kumulatif .. 3,60

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi program sctc online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi covid 19 di polrestabes Medan	M
2	Strategi pengawasan badan pengawas obat dan makanan (BPOM) terhadap peredaran kosmetik ilegal di kota Medan	
3	Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di polrestabes Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 26 Januari 2021

Ketua
(Nalil Khairiyah, S.P.M. pd)

Pemohon,

(Dinda Mutiara)

Pembimbing
Mubandika

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor: 107/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal **26 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **DINDA MUTIARA**
 N P M : 1703100063
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun 2020/2021
 Judul Skripsi : **STRATEGI PROGRAM SKCK ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES MEDAN**

Pembimbing : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 014.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 26 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 12 Djumadil Akhir 1442 H
 26 Januari 2021M

Dr. Arifan Saleh, S.Sos., MSP

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



Bila mengweb surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 23 Februari 2021.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Dinda Mutiara
 N P M : 1703100063
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 109.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021.. tanggal 26 Januari 2021 dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI PROGRAM SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
 (SECK) ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN
 PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :
 Pembimbing

(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP)

Pemohon,

(DINDA MUTIARA.....)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : Nalili Khairiah, S.IP., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
21	RENI KESUMA PUTRI	1703100074	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	NALILI KHAIRIAH, S.IP., M.Pd	PEMANFAATAN SISTEM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (SIPD) UNTUK PELAKSANAAN KOORDINASI MUSRENBANG TINGKAT DESA DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN DELSERDANG
22	DINDA MUTIARA	1703100063	A'GUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	STRATEGI PROGRAM SKCK ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES MEDAN
23	MANISHA APRILIA	1703100089	JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN
24	NELLI NURMALA SARI	1703100011	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM MENYALURKAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA (BLT-DD) DI DESA NIAMAS BARU KABUPATEN ACEH TENGGARA
25	HAFAZIRA SIMA	1703100044	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 81 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PENDAURAN ULANG SAMPAH RUMAH TANGGA DI KABUPATEN ASAHAN

Medan, 13 Rajab 1442 H
25 Februari 2021 M





Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

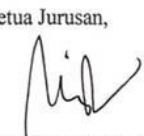
Nama lengkap : DINDA MUTIARA
 N P M : 1703100063
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI
 Judul Skripsi : STRATEGI PROGRAM SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE
 DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19
 DI PULRESTADES MEDAN

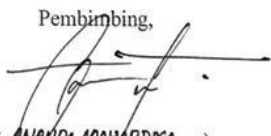
No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29/01/2021	BIMBINGAN PROPOSAL	f.
2.	02/02/2021	BIMBINGAN PROPOSAL	f.
3.	17/02/2021	BIMBINGAN PROPOSAL	f.
4.	23/02/2021	ACC PROPOSAL	f.
5.	01/03/2021	Revisi HASIL SEMPRO	f.
6.	09/03/2021	BIMBINGAN DRAF WAWANCARA	f.
7.	12/03/2021	BIMBINGAN DRAF WAWANCARA	f.
8.	16/03/2021	ACC DRAF WAWANCARA	f.
9.	14/06/2021	BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV	f.
10.	19/06/2021	BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV	f.
11.	24/06/2021	BIMBINGAN SKRIPSI BAB V	f.
12.	27/6/2021	ACC SKRIPSI	f.

Medan, Kamis... 01 - JULI ... 2021...

Dekan,

 (.....)
 Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP

Ketua Jurusan,

 (.....)
 Nailul Khairiah, S.Ip, M.pd

Pembimbing,

 (ANANDA MAHARDIKA.....)



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR KOTA BESAR MEDAN
Jl. H. M. Said No. 1 Medan

Medan, 12 April 2021

Nomor : BB 706/IV/S.I.P.1.1/2021
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : balasan permohonan
melaksanakan Riset.

Kepada

Yth. DEKAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA

di

Medan

u.p. Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

1. Rujukan :
 - a. Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Surat Direktur Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 378/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 tanggal 18 Maret 2021 perihal melaksanakan riset.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, dengan ini diberitahukan kepada Ka bahwa pada prinsipnya kami menerima untuk pelaksanaan Penelitian di Polrestabes Medan bagi para Mahasiswa/i atas nama : Dinda Mutiara NPM 1703100063, Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan catatan tetap memperhatikan Protokol Kesehatan yang masih berlaku.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR MEDAN
DABAG SUMDA



RINANSY TARIGAN, S.I.K.
KOMISARIS POLISI NRP 84031648

Tembusan :

1. Kapolrestabes Medan.
2. Wakapolrestabes Medan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 981/UNDII.3-A/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Senin, 13 September 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



SLK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	RISKI NOVRI WIRANDA	1403100062	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO.7 TAHUN 2020 DALAM RANGKA PENCEGAHAN PENULARAN COVID-19 DI PUSAT PERBELANJAAN KOTA MEDAN
2	GERINA FADHILAH	1503100145	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO.10 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN KEBERSIHAN DI KECAMATAN MEDAN SUNGGAL KOTA MEDAN
3	VICKA LORENZA	1603100076	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	IMPLEMENTASI PERBUP DELI SERDANG NO. 20 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PAJAK ONLINE DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN DELI SERDANG
4	DINDA MUTIARA	1703100063	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	STRATEGI PROGRAM SKCK ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES MEDAN
5	ANITA SHOMBING	1703100001	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	ANALISIS FUNGSI PENGAWASAN BADAN PERMUSYAWARATAN KEPENGHULUAN TERHADAP PENYELANGGARAN PEMERINTAHAN DESA DI DESA PASIR PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR

Notulis Sidang :

1.

Dibuat dan ditandatangani oleh :



Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.Hum

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

