

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK DRIYOREJO

Nani Dwi Astuti¹

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

Public service is essentially the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of the government apparatus as a public servant but the condition in the community shows that the public service in the form of police administration service especially in the case of making Police Note Certificate (SKCK) has not fully run well and Encountered obstacles. In this study aims to determine the effectiveness of SKCK service in Driyorejo Polsek where the research is to answer the formulation of the proposed problem. The type of research used in this research is descriptive research with qualitative approach. The survey method used is the interview method to the employees and the community who perform SKCK service. Indicators used are indicators of service effectiveness, which include simplicity, clarity and certainty, security, openness, efficiency, economics, equity and equity and timeliness. Based on the results of interviews obtained can be concluded that the performance of employees who conducted Polsek Driyorejo in serving the community has been effective because the people who do the service already feel good against the performance of officers Driyorejo Police.

Keywords : *Service Effectiveness, SKCK Service*

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini yang penuh tantangan dan peluang, dimana aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang di berikan masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur negara yang di lakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Kewenangan dan tugas pelayanan kepolisian di atur dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Sinambela (2006), pemahaman tentang ciri - ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau

¹ penulis pertama

pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten / kota dengan peraturan daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur, masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparatur pemerintah yang belum maksimal dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, prosedur yang berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain – lain adalah indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di Polsek Driyorejo dalam hal ini aparatur pemerintah Polsek tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal ini Surat Keterangan Catatan Kepolisian wajib dimiliki setiap orang.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemah seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

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

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

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi daerah terlebih setelah di tetapkannya Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintahan daerah di beri kewenangan luas yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat daerahnya, namun berbagai isu muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan di terima oleh masyarakat

terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang di berikan oleh aparat pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Displin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di daerah.

Pada dasarnya sistem administrasi kepolisian merupakan sub sistem dari sistem administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggarakan administrasi kepolisian, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibanya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kepolisian sistem administrasi kepolisian guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan kepolisian dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya polsek kecamatan Driyorejo untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat kepolisian dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan kepolisian ini di asumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat kepolisian, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui terhadap efektifitasnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) khususnya di polsek driyorejo.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu system informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-goverment).

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan efektifitas e-goverment dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang dari dulu hingga saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) atau nama sebelumnya adalah SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik), SKCK merupakan surat keterangan dari kepolisian yang di terbitkan dan berisi tentang informasi pemohon SKCK, informasi yang di maksud adalah informasi tentang ada tidaknya kasus kriminalitas atau kejahatan yang di lakukan oleh pemohon. SKCK sendiri biasanya di perlukan untuk melamar pekerjaan, imigrasi, mengadopsi anak, menikah dengan TNI/PORLI.

Berdasarkan keluhan dari masyarakat sekitar Polsek Driyorejo, pelayanan SKCK masih kurang efektif karena pelayanannya masih belum cepat, prosedurnya berbelit-belit dan belum memuaskan masyarakat.

Mengapa penelitian tersebut di fokuskan di polsek Driyorejo karena di polsek tersebut banyak yang belum tertib administrasi, yang menjadi persoalan di polsek Driyorejo sebelumnya jam oprasional yang tidak tepat waktu akibatnya pelayanan terganggu dan menumpuk panjang. Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penulisan tentang “Efektivitas Pelayanan SKCK (studi kasus Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo)”

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu: Bagaimana efektivitas pelayanan kepolisian di bidang administrasi berupa SKCK di polsek Driyorejo berjalan efektif? Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kepolisian (SKCK) di polsek Driyorejo.

Landasan Teori

Menurut Pasolong (2010:128) mengatakan, “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.” Sedangkan menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2010:128) mengatakan, “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan di mana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai.” Berbeda pendapat dengan “Sondang P. Siagian (2001 :151), “berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan yang tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.”

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76), “efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan.” Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Metode Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah Deskriptif kualitatif yaitu dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas. Fokus penelitian ini ialah berupa informasi yang didasari dari peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana

Pelayanan Umum yang mencakup 8 indikator. Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian tersebut dilakukan.

Data Primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Ada dua cara dalam pengumpulan data ini yaitu: observasi dan wawancara yang dilakukan di Polsek Driyorejo-Gresik.

Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh. Penulis menggunakan data sekunder hasil dari dokumentasi dan studi kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Informan Penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Sugiyono, 2012:95) Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti yaitu Bapak Sukri, S.Psi, Msi selaku kapolsek Driyorejo.

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistimatis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dengan demikian metode observasi bisa digunakan dan dilakukan untuk melihat dan mengamati fenomena-fenomena yang dimaksud yang akan turut menentukan hasil dari penelitian yang ada. Adapun observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yaitu suatu kegiatan observasi dimana peneliti tidak aktif di dalam kegiatan dari obyek yang diteliti. Peneliti melakukan kegiatan observasi di Polsek Driyorejo Kabupaten Gresik.

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang di selenggarakan atau dilakukan dengan cara tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan informan. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Polsek Driyorejo, Kepala Intelkam, dan kepada masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan SKCK.

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui menghimpun data yang tertulis dan tercetak. Menurut Arikunto (2010:274) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi yang digunakan peneliti sendiri adalah data-data yang di peroleh dari Polsek Driyorejo.

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Dalam studi pustaka, peneliti memperoleh informasi dari literatur-literatur, jurnal, undang-undang, penelitian terdahulu dan sumber-sumber tertulis baik cetak maupun elektronik yang dapat menunjang penelitian yaitu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahapan. Tahap pertama pengolahan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian. Tahap kedua, pengolahan data yang lebih mendalam dilakukan dengan cara mengolah hasil kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan di lokasi penelitian. Tahap ketiga, setelah itu dilakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber yang dijadikan informan penelitian serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi yang terkait. Pada tahap ini, pengolahan data dianggap optimal apabila data yang diperoleh sudah layak dianggap lengkap dan dapat merepresentasikan masalah yang dijadikan obyek penelitian. Tahap akhir adalah analisis

data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan analisis triangulasi.

Analisis data pada hakekatnya adalah pemberitahuan peneliti kepada pembaca tentang apa yang hendak dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan, sebagai cara yang nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memberi penjelasan dan mencari interpretasi dari responden atau menarik kesimpulan.

Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, dan sebagainya. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian

Kepolisian Sektor (disingkat Polsek) adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di tingkat kecamatan. Kepolisian sektor di perkotaan biasanya disebut sebagai "Kepolisian Sektor Kota" (Polsekta). Kepolisian Sektor dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) dan Kepolisian Sektor Kota dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Sektor Kota (Kapolsekta).

Selama ini terjadi banyak perubahan di Polsek Driyorejo salah satunya yaitu pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pelayanan merupakan berkaitan dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat atau pelanggan dan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Dan pada pelayanan Polsek Driyorejo khususnya pada pelayanan SKCK semakin baik karena terus berusaha membenahi diri salah satunya pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dapat dilihat dari syarat-syarat yang diberikan untuk memenuhi data diri pemohon untuk membuat SKCK, pihak Polsek Driyorejo sudah menampilkan dengan jelas pada dinding agar pemohon bisa melihat dengan jelas, begitu pula dengan tarif yang dikenakan untuk membuat SKCK pihak Polsek Driyorejo sudah transparan terhadap hal tersebut bahwa dalam pengertian transparan juga diartikan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban. Dan juga peraturan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut juga di tampilkan.

Begitu pula dengan pelayanan pada saat proses pembuatan yang tidak memakan waktu lama dan efisien. Dan secara keseluruhan pada proses pelayanan sangat baik tetapi sarana-prasarana kurang cukup baik dikarenakan tempat untuk duduk pemohon di tempat tunggu sangat kurang jadi jika pemohon yang datang sangat banyak mereka banyak yang tidak dapat duduk atau berdiri.

Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan publik yang di laksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SKCK, SIM (surat ijin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan) dan lain sebagainya. Pentingnya profesionalisasi pelayanan publik tersebut terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan public yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, yang dimana pengertian efektivitas pelayanan menurut Sondang P. Siagian (2001:151), berpendapat bahwa, "efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan yang tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya."

Maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berisi 8 indikator yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan dan Pemerataan, dan Ketepatan Waktu. Dalam penelitian ini, saya menggunakan 8 indikator yang terdapat dalam peraturan Menpan No 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum.

Di dalam penelitian yang telah dilaksanakan terbukti bahwa kinerja pegawai Polsek Driyorejo sudah efektif dikarenakan masyarakat yang melakukan pelayanan sudah merasa baik terhadap kinerja pegawai Polsek Driyorejo tersebut, hanya saja belum dikatakan sempurna karena fasilitas di Polsek Driyorejo masih kurang dimana ruang tunggu untuk mengantri pelayanan tidak tersedia secara maksimal.

Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari uraian fakta-fakta yang terjadi. Sehingga, kesimpulan dapat berupa kalimat yang bersifat pendapat yang menggeneralikan fakta-fakta yang ada. Dan fokus penelitian ini ialah berupa informasi yang didasari dari peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mencakup 8 indikator yaitu, diantaranya: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, ketepatan waktu. Pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo Kabupaten Gresik berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo sudah efektif. Dikarenakan masyarakat yang melakukan pelayanan SKCK di polsek Driyorejo menyatakan bahwa proses pelayanan SKCK sesuai dengan peraturan yang ada.

Daftar Pustaka

- Almustadzichin, A. G. (2009). Sistem Informasi Data Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Poltabes Surakarta. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi* , 42-47.
- Arganata, D. (2016). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. *Kajian Pelayanan Publik* , 1-8.
- Cintyawati, B. (2016). *PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik)* . Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ermina, T. (2013). *EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Kasus di Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya)*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sangidun. (2013). Kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* , 1-11.

Siana, R. A. (2017). *IMLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PERLINDUNGAN ANAK MENURUT PERDA NO 6 TAHUN 2011 DI SURABAYA*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Peraturan :

Undang – Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
MENPAN 26/KEP/M.PAN/2014 tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas. Penyelenggara Pelayanan Publik.