

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah 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.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Ratminto dan Atik (2005:5), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Panji Santosa (2009:57) Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

Definisi pelayanan publik dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dialog teori diatas bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

## **B. Inovasi**

Pendapat dari Damanpour yang dikutip Suwarno (2008:9) menyebutkan bahwa: "inovasi organisasi sebagai gagasan, ide, atau perilaku baru dalam suatu organisasi yang dapat berupa produk, atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses, system struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi."

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat.

Selanjutnya menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa: "suatu ide, gagasan, praktek atau obyek maupun benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi." Sedangkan menurut Koch dalam Nuryamin (2016:25) mengatakan bahwa: "Inovasi adalah persoalan penggunaan hasil

pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.”

Pengertian lain dipaparkan oleh Bartos dalam Nuryamin (2016:25) mendefinisikan: “Inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh oleh suatu organisasi.”

Inovasi secara umum merupakan sebagai upaya membawa gagasan baru dalam suatu implementasi yang bercirikan adanya perubahan yang besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam penerapannya akan membawa perubahan yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi. Sedangkan dilihat dari aspek khusus inovasi merupakan dalam pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan, meraih, efektivitas dan memperbaiki akuntabilitas yang diperoleh melalui pendekatan dengan metode baru.

### **C. Jenis Inovasi di Sektor Publik**

Halvorsen dalam Suwarno (2008:18) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

#### *1. Incremental innovations-radical innovations*

Inovasi ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi, dalam sebuah perusahaan perbaikan inkremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.

#### *2. Top-down innovations-bottom-up innovations*

Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku dalam sebuah organisasi. Dimulai dari level Top yang berarti

manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan bottom merujuk pada tingkat bawah organisasi, yang meliputi pekerja atau pegawai dalam pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit.

### 3. *Needs-led innovations and efficiency-led innovation*

Dalam hal ini inovasi apakah inovasi dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, prosedur dan produk yang sudah ada sebelumnya.

Dari tiga jenis inovasi dalam sektor publik Inovasi Layanan SKCK *online* di Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng termasuk dalam jenis *Incremental innovations-radical innovations*.

#### D. Level Inovasi

Level inovasi dapat diartikan sebagai cerminan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi menjadi aspek yang penting dalam kajian inovasi. Menurut Mulgan & Albury yang dikutip dari Muluk (2008:46) sebagai berikut:

##### 1. Inovasi incremental

yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagai inovasi berada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian, inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

## 2. Inovasi radikal

Merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara – cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

## 3. Inovasi transformatif

Yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian. Inovasi transformatif membutuhkan yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan social, budaya, dan organisasi. Jenis inovasi transformatif tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

Berdasarkan penjelasan level inovasi diatas, inovasi SKCK online termasuk ke dalam level inovasi yang inkremental dimana dalam inovasi layanan SKCK membawa perubahan-perubahan kecil yaitu pada operasional waktu penyelenggaraan pelayanan publik.

## E. Prinsip Pelayanan Publik

Pengertian prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN 12 Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2012: 21-23) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi dalam Sulistio (2009: 39) hendaknya juga berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio (2009: 41) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berdasarkan prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. *Appropriateness*, yakni setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accesibility*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan harus dapat di akseskan sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. *Continuity*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.

4. *Technicality*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku
5. *Profitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomi dan sosial dan masyarakat.
6. *Equitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.
7. *Transparency*, setiap, jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar
8. *Accountability*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.
9. *Effectiveness, and Efficiency*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

Menurut Surjadi (2009: 46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, pada dasarnya mencakup empat



prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah.

Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan pemerintah/instansi bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **F. Kerangka Teori**

Peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik yang termasuk ke dalam Atribut Inovasi dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers. Peneliti menggunakan teori utama inovasi pelayanan publik menurut Rogers (dalam Yogi Suwarno 2008:16-18) dengan alasan bahwa dari adanya indikator inovasi pelayanan menurut Roger yang disebut dengan atribut inovasi, dapat menjawab optimal atau tidaknya sebuah inovasi secara lebih mendalam seperti berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Pada inovasi pelayanan SKCK online ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan pengurusan SKCK secara manual.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi pelayanan SKCK online merupakan program pengurusan SKCK yang sebelumnya menggunakan pengurusan secara manual menjadi secara online dengan tidak membuang inti dari program tersebut. Inovasi pelayanan SKCK online ini lebih mempermudah masyarakat dalam pengurusannya dan menjadi lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi pelayanan SKCK online ini memiliki kerumitan jika internet mengalami gangguan maka pelayanan juga akan terganggu namun tidak menjadi masalah penting karena inovasi dalam pelayanan ini sudah memiliki proteksi sendiri agar hacker tidak bisa mengganggu pelayanan.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Dalam inovasi pelayanan SKCK online sebelumnya sudah diuji cobakan sebelum diluncurkannya pelayanan SKCK online. inovasi ini diuji cobakan pada bulan agustus sebelumnya. Setelah diuji cobakan masyarakat sudah bisa menerima adanya inovasi pelayanan SKCK online karena terbukti lebih mempermudah pelayanan dibandingkan secara manual.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi yang telah dibuat berdasarkan Grand Strategi Polri 2005-2025 yang beroperasi pada tahun 2016 ini dapat diamati masyarakat bahwa pelayanan administrasi SKCK saat ini lebih mempermudah masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari

sebelumnya serta pelayanan termasuk di Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng.

## **G. Gambaran Umum**

### **1. Ditintelkam Polda Kalteng**

Fungsi teknis Intelkam secara khusus, tugas pokok dan fungsi Intelkam di lingkungan Polri diatur berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 22 Th. 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah serta Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Th. 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Pada tingkat Polda terdapat Direktorat Intelkam (Ditintelkam) sebagai unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang intelijen keamanan, termasuk persandian dan intelijen teknologi, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas, maupun bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polda dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

Direktorat Intelkam (Ditintelkam) Polda Kalteng terdiri dari :

- a. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin);
- b. Bagian Analis (Bag Analis);
- c. Subdirektorat I/Politik (Subdit Politik);
- d. Subdirektorat II/Ekonomi (Subdit Ekonomi);
- e. Subdirektorat III/Sosbud (Subdit Sosbud);
- f. Subdirektorat IV/Kamneg (Subdit Kamneg);
- g. Subdirektorat V/Kamsus (Subdit Kamsus);
- h. Seksi Sandi (Si Sandi);

- i. Seksi Teknologi Intelijen (Si Tekintel); dan
  - j. Seksi Pelayanan Administrasi (Si Yanmin).
2. Seksi Pelayanan Administrasi (Si Yanmin)

Seksi Pelayanan Administrasi/Si Yanmin yang dipimpin oleh Kasi Yanmin bertugas yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Intelijen bidang keamanan kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Masyarakat (Yanmas) di tingkat Polres dan Polsek.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Pelayanan Administrasi menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK;
  - b. Menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik; dan
  - c. Membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.
3. Pelayanan Penerbitan SKCK

Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang akuntabilitas, transparansi, nondiskriminasi, nesesitas, legalitas dan efektif serta efisien kepada pemohon informasi.

SKCK merupakan kepanjangan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Dalam surat tersebut terdapat identitas nama, alamat, tanggal lahir beserta catatan dari seseorang mengenai riwayat tindakan kriminalnya dalam periode tertentu. Membuat SKCK dapat dilakukan di polsek, Polres, ataupun Polda, sesuai dengan keperluan. SKCK yang

diterbitkan oleh masing-masing instansi memiliki kegunaan yang berbeda-beda.

Fungsi SKCK yang diterbitkan di Kepolisian sektor (Polsek) yang berada di tingkat kecamatan, digunakan untuk berbagai keperluan, antara lain untuk melamar pekerjaan non-PNS dan non-BUMN, contohnya perusahaan-perusahaan swasta. Umumnya perusahaan-perusahaan swasta memang tidak mensyaratkan SKCK dalam kelengkapan dokumen pelamar, namun ada beberapa perusahaan besar yang meminta pelamar untuk menyertakan SKCK.

SKCK yang diterbitkan polsek juga bisa digunakan untuk melengkapi persyaratan melanjutkan sekolah atau perguruan tinggi, serta sebagai persyaratan untuk pindah tempat tinggal penduduk. Di beberapa daerah, warga yang hendak pindah domisili ke daerah lain diharuskan untuk menyertakan SKCK yang diterbitkan polsek untuk membuat surat pindah penduduk.

Selain itu SKCK yang diterbitkan polsek juga diwajibkan bagi seseorang yang ingin mencalonkan diri menjadi perangkat desa seperti kepala desa atau sekretaris desa.

SKCK yang diterbitkan Kepolisian Resor (Polres) yang berada di wilayah kabupaten atau kotamadya adalah untuk persyaratan melamar posisi sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Syarat pendaftaran menjadi anggota DPRD, serta kepala daerah setingkat kabupaten atau kotamadya juga harus meliputi dokumen SKCK yang diterbitkan polres. Dan untuk melamar suatu posisi di badan usaha milik negara atau ingin menikah dengan salah seorang anggota Polri atau TNI, juga harus ada dokumen SKCK yang dikeluarkan polres.

SKCK yang diterbitkan di Kepolisian Daerah (Polda) yang membawahi Polres pada tingkat provinsi atau daerah istimewa. Calon walikota atau DPRD tingkat provinsi disyaratkan untuk menyertakan SKCK yang diterbitkan polda. Selain itu, jika berniat berpergian atau bekerja di luar negeri, harus menyiapkan SKCK yang dikeluarkan oleh polda. Untuk tujuan yang berhubungan dengan antarnegara atau luar negeri juga termasuk pembuatan visa harus mempunyai SKCK dari Kepolisian Daerah.

4. Visi dan Misi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

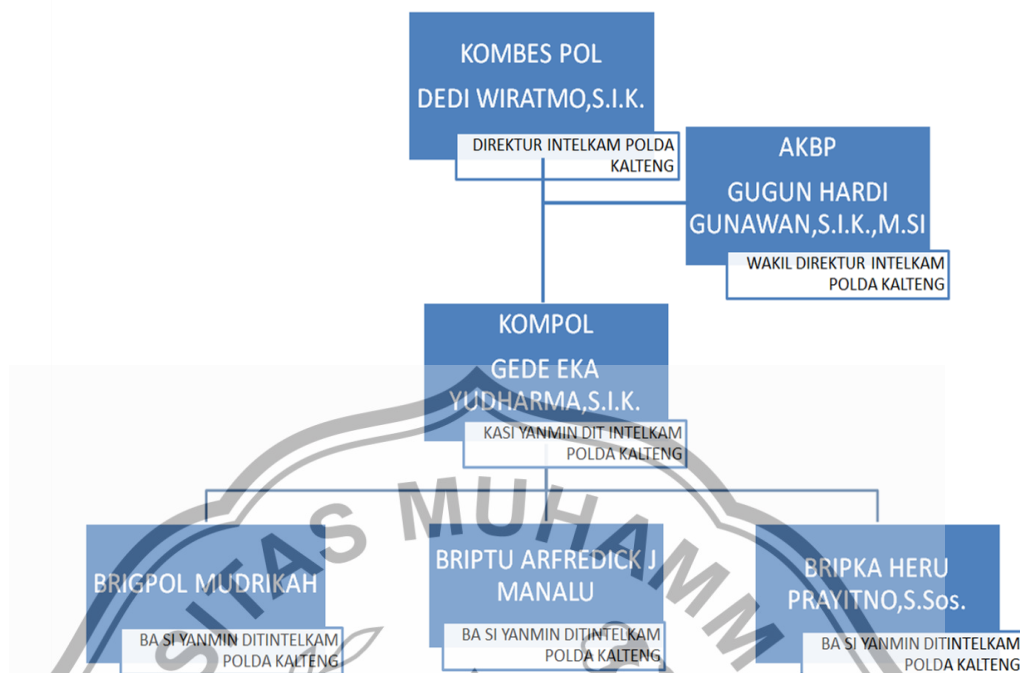
a. Visi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

Terwujudnya Pelayanan Publik yang Profesional, Cepat, Transparan, Modern dan Dipercaya masyarakat.

b. Misi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

- 1) Meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan SENDAK (senjata api dan bahan peledak) secara cepat dan tepat.
- 2) Terlaksananya pengawasan terhadap pelaku tindak pidana pada saat penerbitan SKCK dan SENDAK dari Ditintelkam Polda kalteng.
- 3) Terlaksananya pelayanan SKCK dan SENDAK yang modern, transparan, bebas pungli dan anti calo.
- 4) Melakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana pelayanan SKCK dan SENDAK.
- 5) Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- 6) Menciptakan inovasi sebagai bentuk peningkatan pelayanan SKCK dan SENDAK kepada masyarakat.

## 5. Struktur Organisasi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng



Gambar 2.1  
Struktur Organisasi Si Yanmin Ditintelkam

6. Standar Pelayanan SKCK *Online* di Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

a. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Tabel 2.1  
Standar Pelayanan Skck *Online* Di Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU RI Nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia; b. PP 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. PP 60 Tahun 2016 tentang Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Polri; d. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 3. Fotocopy Akte Kelahiran / Ijazah Pendidikan terakhir 4. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>sopan.</p> <p>5. Fotocopy paspor</p> <p>6. Kartu sidik jari</p>
3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <p style="text-align: center;">Gambar 2.2 Mekanisme Pelayanan SKCK</p>
		<p>Catatan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan ruang lingkup keperluannya ke Si Yanmin Ditintelkam dengan persyaratan ; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi kartu TIK;</li> <li>b. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP)</li> <li>c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</li> <li>d. Fotocopy Akte Kelahiran/ Ijazah Pendidikan Terakhir.</li> <li>e. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan.</li> <li>f. Fotocopy paspor (Jika untuk berpergian keluar negeri).</li> <li>g. Kartu sidik jari.</li> </ol> </li> <li>2. Setelah diterima di loket, petugas akan melakukan pencatatan identitas pemohon;</li> <li>3. Petugas melakukan pencatatan, penelitian, identifikasi, koordinasi dan penerbitan SKCK.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerbitan SKCK paling lama 15 menit setelah berkas diterima secara lengkap, buka hari Senin s/d Jumat pkl. 08.00 s/d 15.00 WIB.
5	Masa berlaku skck	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masa berlaku SKCK selama 6 bulan sejak diterbitkan</li> <li>b. Masa berlaku SKCK dicabut dan tidak berlaku apabila pemohon melakukan tindak pidana.</li> </ol>
6	Biaya / tariff	<p>Biaya PNPB SKCK sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);</p> <p>Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Polri.</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Produk Pelayanan	Layanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan perpanjangan.
8.	Sarana Prasarana	<p>Tersedianya</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor antrian (FIFO);</li> <li>b. Toilet;</li> <li>c. Ruang tunggu;</li> <li>d. Kursi tunggu;</li> <li>e. TV;</li> <li>f. AC;</li> <li>g. Air minum;</li> <li>h. Alat tulis kantor;</li> <li>i. Media cetak / Koran;</li> <li>j. Penunjuk arah;</li> <li>k. Pengeras suara;</li> <li>l. Ruangan bermain anak;</li> <li>m. Ruangan menyusui;</li> <li>n. Mesin <i>Foto Copy</i>;</li> <li>o. Cuci Tangan;</li> <li>p. <i>Hand Sanitizer</i>;</li> <li>q. Sekat pembatas antara pemohon dan petugas;</li> <li>r. Kotak penilaian puas atau tidak puas;</li> <li>s. Banner yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Spanduk “ Wilayah bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)”;</li> <li>2) Spanduk “ Syarat penerbitan SKCK “;</li> <li>3) Spanduk “ Biaya Proses pengurusan SKCK “;</li> <li>4) Spanduk “ Mekanisme Produksi SKCK “;</li> <li>5) Papan “ Informasi waktu Pelayanan SKCK “;</li> <li>6) Papan “ Target waktu produksi SKCK “.</li> <li>7) Spanduk “SOP Pelayanan selama Covid 19”</li> </ol> </li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perwira/Brigadir/PNS;</li> <li>b. Memahami peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku;</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>d. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>e. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah.</li> </ol>
9	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinu;</li> <li>d. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i>/penghargaan.</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email : yanminkresnakalteng@gmail.com</li> <li>b. Kotak saran/pengaduan</li> <li>c. Short Message Service (SMS) dan Whatsapp (WA) 085390329032</li> <li>d. Instagram @siyanminpoldakalteng</li> <li>e. Facebook Sie Yanmin Polda Kalteng</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas pelayanan SKCK dilaksanakan 3 (tiga) orang, meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kasie = 1 orang;</li> <li>b. Operator Bendahara Penerimaan = 1 orang</li> <li>c. Petugas pelaksana SKCK = 2 orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p>
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknik khusus, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Latar belakang blangko dengan tulisan Intelkam;</li> <li>2) Logo Tri Brata kecil pada kop stuk surat warna emas;</li> <li>3) Kode dan no seri secara berurutan;</li> <li>4) Dibawah nomor seri terdapat mikro teks Intelkam.</li> </ul> </li> <li>b. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya;</li> <li>c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta jaminan bebas dari praktek percobaan dan suap.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilakukan monitoring dan evaluasi minimal 1 (satu) bulan sekali melalui pengawasan atasan langsung, pengelolaan pengaduan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.</p>