

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN SKCK PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KANTOR SEKSI PELAYANAN  
ADMINISTRASI DITINTELKAM  
POLDA KALTENG**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**AVRILLIA PERMATASARI  
NIM.17.11.018058**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN SKCK PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KANTOR SEKSI PELAYANAN  
ADMINISTRASI DITINTELKAM  
POLDA KALTENG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**AVRILLIA PERMATASARI  
NIM.17.11.018058**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN SKCK PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KANTOR SEKSI PELAYANAN  
ADMINISTRASI DITINTELKAM  
POLDA KALTENG**

Oleh :

**AVRILLIA PERMATASARI  
NIM.17.11.018058**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada Tanggal 11 Juni 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**

**Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP**

Palangka Raya, 11 Juni 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



**IRWANI, S.Sos., M.AP**

## IDENTITAS TIM PENGUJI

# PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SKCK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR SEKSI PELAYANAN ADMINISTRASI DITINTELKAM POLDA KALTENG

Oleh :


**AVRILLIA PERMATASARI**  
**NIM.17.11.018058**


Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal 11 Juni 2021  
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :

  
**REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP**

Anggota Tim Penguji :

  
**1. MILKA, S.Sos., M.AP**

  
**2. Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 11 Juni 2021

Mahasiswa,

D253DAJX181257713

AVRILLIA PERMATASARI

NIM.17.11.018058

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:**

1. Suami saya Briptu Widi Arianto serta mamah tercinta Ruliana dan Ayahanda tercinta Tumijan yang telah memberikan semangat, do'a, dukungan dan semua jerih payah yang mereka lakukan untukku. Yang telah memberikanku kepercayaan dalam banyak hal sehingga sampai dapat terselesaikannya skripsi ini, karya yang saya buat ini saya persembahkan untuk kalian sebagai tanda terima kasih yang luar biasa atas semua dukungan yang kalian berikan.
2. Bapak Dr.H.M.Yusuf,S.sos.,M.AP selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar dan telaten dalam memberikan arahan, bimbingan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Sahabatku yang sudah membantu dan selalu memberikan motivasi serta semangat agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini Epi, Pegy, Resti, Firsta, Putri, Sri Wulan, dan Riana.
4. Teman-teman seperjuangan S1 Ilmu Administrasi Negara kelas akhir pekan/*non regular* 2017 yang telah memberikan dukungan dan semangatnya, terimakasih atas persahabatan yang telah kita lalui bersama.
5. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

### **Dengan penuh hormat:**

Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Negara UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Perorangan

1. Nama : Avrillia Permatasari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Palangka Raya, 08 April 1999
3. Alamat : Jl. Bukit Indah Induk No.02
4. Agama : Islam
5. Status : Kawin

### B. Riwayat Pendidikan

- SDN 1 Kalampangan Tahun 2006 – 2011  
SMPN 4 Kalampangan Tahun 2012 – 2014  
SMA Muhammadiyah 2 Palangka Raya Tahun 2015 – 2017

### C. Riwayat Pekerjaan/Tempat Bekerja

Pegawai honorer dari tahun 2017 pada Direktorat DitIntelkam Polda Kalteng

### D. Data Orang Tua

1. Ayah : Tumijan
2. Ibu : Ruliana
3. Alamat : Jl. Brawijaya, Kelurahan Kelampangan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT/Tuhan YME yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng” dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi perogram Sarjana pada Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr.Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
- 2) Irwani, S.Sos.,M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
- 3) Mita Sari, S.Sos.,M.A.P, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
- 4) Dr. H. M. Yusuf, S.Sos.,M.A.P, selaku Pembimbing Skripsi
- 5) Para Dosen Penguji
- 6) Kombespol D.Wiratmo, SIK, selaku Direktur Intelkam Polda Kalteng
- 7) Kasie Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng, Kopol Gede Eka Yudharma, S.I.K, yang telah membantu dalam kelancaran selama penelitian
- 8) Petugas pelayanan SKCK, Ibu Brigpol Mudrikah, yang telah membantu selama penelitian
- 9) Suami saya terkasih Briptu Widi Arianto, bapak saya tersayang Tumijan dan ibu saya tercinta Ruliana yang telah memberikan dukungan baik moril maupun doa yang tiada henti-hentinya kepada saya, serta memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penelitian ini dapat terselesaikan
- 10) Sahabat saya Epi, Peggy, Resti, Firsta, Putri, Sri Wulan, dan Riana yang memberikan dorongan dan memberikan saya semangat untuk menjalani kuliah
- 11) Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara kelas akhir pekan/*non regular* 2017 Palangka Raya dan semua rekan-rekan yang telah memberikan dukungan sehingga penulis selesai melaksanakan studi

Akhir kata saya ucapkan terimakasih semoga amal kebaikan dari semua pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah Ta’ala, dan semoga karya ilmiah ini bermamfaat bagi siapa saja membacanya dan bagi saya terutama. Aamiin.

Palangka Raya, 11 Juni 2021

Penulis,

Avrillia Permatasari



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: “Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi Polda Kalteng” dapat di selesaikan dengan baik, yang disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini terwujud. Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 11 Juni 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Definisi Partisipasi Masyarakat.....	8
B. Jenis Partisipasi Masyarakat.....	9
C. Partisipasi Masyarakat.....	9
D. Indikator Standar Pelayanan Dalam Partisipasi Masyarakat.....	13
E. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian... ..	14
F. Mekanisme Pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng.....	17
G. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pada Masa Pandemi.....	21
H. Profil Polda Kalteng.....	23
I. Profil Direktorat Intelkam Polda Kalteng.....	24
J. Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Metode Pengambilan Sampel.....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
1. Jenis Data.....	31
2. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Fokus Penelitian.....	32
H. Analisis Data.....	32
1. Pengumpulan Data.....	32

2. Reduksi Data.....	33
3. Display Data.....	33
4. Penarikan Kesimpulan.....	33
5. Validitas Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi Covid 19 .....	34
B. Faktor Penghambat Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan SKCK di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng Pada Masa Pandemi .....	43
C. Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi Covid 19 .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pemohon SKCK Tahun 2019 s/d 2021 .....	3
1.1	Syarat Pengajuan dan Perpanjang Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng Bagi Warga Negara Indonesia .....	16
1.2	Syarat Pengajuan dan Perpanjang Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng Bagi Warga Negara Asing.....	17
1.3	Standar Pelayanan SKCK di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng.....	18



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Delapan Tangga Partisipasi Masyarakat Arnstein .....	12
2.2	Bagan Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng .....	18
2.3	Mekanisme Proses Penerbitan SKCK.....	20
2.4	Bagan Struktur Organisasi Polda Kalimantan Tengah .....	24
2.5	Bagan Struktur Organisasi Direktorat Intelkam .....	26
2.6	Struktur Profil Si Yanmin .....	27
2.7	Kerangka Dasar Pemikiran .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

- SOP Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Gambar Gedung Baru Seksi Pelayanan Administrasi Ditintelkam Polda Kalteng
- Ruang Pelayanan SKCK Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng
- Bagian Locket Pelayanan SKCK
- Proses Pelayanan SKCK
- Himbauan Protokol Kesehatan
- *Coffeshop* Disamping Ruang Pelayanan Skck Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng
- Kursi Tunggu Di Ruang Pelayanan SKCK Kantor Pelayanan Administrasi Ditintelkam Polda Kalteng
- Tempat Parkir Kendaraan Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng
- Wawancara Dengan Informan Penelitian
- Contoh Pengisian Blanko SKCK

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. 2005. *Menuju Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta Gadjra Mada University Press, hal.190.
- Anggraini, S.W. 2016. *Wewenang Polri Dalam Mengeluarkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002*. Skripsi. Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum. Universitas Pasundan.
- Dalam file PDF dari Satria Mentari Tumbel Tentang *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa*, hal 192.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hidayat, Anwar. 2017. *Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail*. <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasanteknikpurposivesampling.html>
- Made Pirdata. 1990. *Perencanaan Pendidikan Partisipasi dengan Pendekatan System*. Penerbit: Jakarta cipta, hal.53.
- Nuraini, N.P, et al. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Bogor*. Administratie: Jurnal Administrasi Publik, ISSN: 2715-2499, Volume 2 Nomor 1.
- Nurdiani, Nina. 2014. *Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan*. ComTech Vol. 5 No. 2.
- Nursofwa,R.F., Sukur, M.H., Kurniadi, Bayu., Haris. 2020. *Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan*. Journal Trunojoyo Vol. 1 No. 1.
- Ombudsman. 2021. *Mengenal Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—mengenal-pelayanan-publik>.
- Parasuraman, A. Zethaml, V.A. and Berry, L.L. 1998. *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Jurnal of Retailing, Vol. 64, No. 1 pp. 12-40.
- Standar Operasional Prosedur NO. SOP-01/II/HUK.7.1./2020/DITINTELKAM Tentang *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilingkungan Polda Kalteng*
- Standar Operasional Prosedur NO. SOP-1/VII/HUK.7.1./2020/DITINTELKAM Tentang *Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilingkungan Polda Kalteng Pada Masa Covid 19*
- Standar Operasional Prosedur No.SOP/05/II/HUK.7.1./2020/DITINTELKAM Tentang *Pelayanan DitIntelkam Polda Kalteng Saat Pandemi Covid-19*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tim Penyusun KBBI. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.

Wang, Ming., Shieh, Chich. 2006. *The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction*. The example of CJCUC library, 27(1), 194-209.

Wijaksono, Sigit. 2013. *Pengaruh Lama Tinggal Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan Pemukiman*. Jurnal ComTech Vol.4 No.1 Juni 2013, hal.27-28.

**Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Catatan Kepolisian.

Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.