

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Definisi Partisipasi Masyarakat

Partisipasi menurut tata bahasanya berasal dari kata *participate*, *participation* yang artinya ikut serta, pengambilan bagian, peran serta. Menurut Dr. Made Pidarta, partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Adapun partisipasi merupakan keterlibatan atau peran serta seseorang baik dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu kegiatan tertentu. Adapun pengertian masyarakat, secara etimologis masyarakat artinya pergaulan. Dalam bahasa latin *socius* dan berubah menjadi kata sosial yang berarti segala sesuatu yang berhubungan dengan pergaulan hidup. Dan secara terminologi, sosial dalam pandangan sosiologi berarti wadah pergaulan hidup bersama manusia yang juga berfungsi sebagai tempat persemaian dan pertumbuhan budaya manusia sebagai makhluk sosial. Adapun maksud penulis, masyarakat dalam penelitian ini adalah pengguna layanan yang datang ke Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng untuk mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Partisipasi masyarakat mengacu kepada adanya keikutsertaan masyarakat secara nyata dalam suatu kegiatan. Partisipasi itu bisa berupa gagasan, kritik membangun, dukungan dan pelaksanaan.

Partisipasi masyarakat merupakan hal penting yang harus dilakukan di negara yang menganut paham demokrasi. Menurut Walge, demokrasi hanya akan memiliki arti ketika masyarakat atau warga negara sebagai *Stakeholders* utama selalu dilibatkan dalam proses pembuatan semua jenis kebijakan publik yang dihasilkan oleh pemerintah. Keuntungan dalam

partisipasi masyarakat adalah adanya peningkatan pelayanan kebijakan publik yang dihasilkan pemerintah. Peningkatan pelayanan kebijakan pada gilirannya akan sangat menguntungkan bagi masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut.

## B. Jenis Partisipasi Masyarakat

Moynihan, Wilcox membedakan level partisipasi masyarakat menjadi lima jenis, yaitu (1) pemberian informasi (2) konsultasi, (3) pembuatan keputusan bersama, (4) melakukan tindakan bersama, dan (5) mendukung aktivitas yang muncul atas swakarsa masyarakat. Menurut Wilcox, pada level mana partisipasi masyarakat akan dilakukan sangat tergantung pada kepentingan apa yang hendak dicapai. Untuk mengambil kebijakan strategis yang akan mempengaruhi hajat hidup orang banyak tentu masyarakat harus dilibatkan secara penuh. Sementara dalam pengambilan keputusan yang lebih bersifat teknis mungkin pemberian informasi kepada masyarakat sudah sangat memadai.

## C. Partisipasi Masyarakat

Menurut pernyataan Sherry R. Arnstein yang dikutip oleh Sigit, partisipasi masyarakat dari tertinggi ke terendah yaitu sebagai berikut:

1. *Citizen control*, masyarakat dapat berpartisipasi di dalam dan mengendalikan seluruh proses pengambilan keputusan. Pada an ini masyarakat memiliki kekuatan untuk mengatur program atau kelembagaan yang berkaitan dengan kepentingannya. Masyarakat mempunyai wewenang dan dapat mengadakan negosiasi dengan pihak-pihak luar yang hendak melakukan perubahan. Usaha bersama warga ini

langsung berhubungan dengan sumber dana untuk memperoleh bantuan tanpa melalui pihak ketiga.

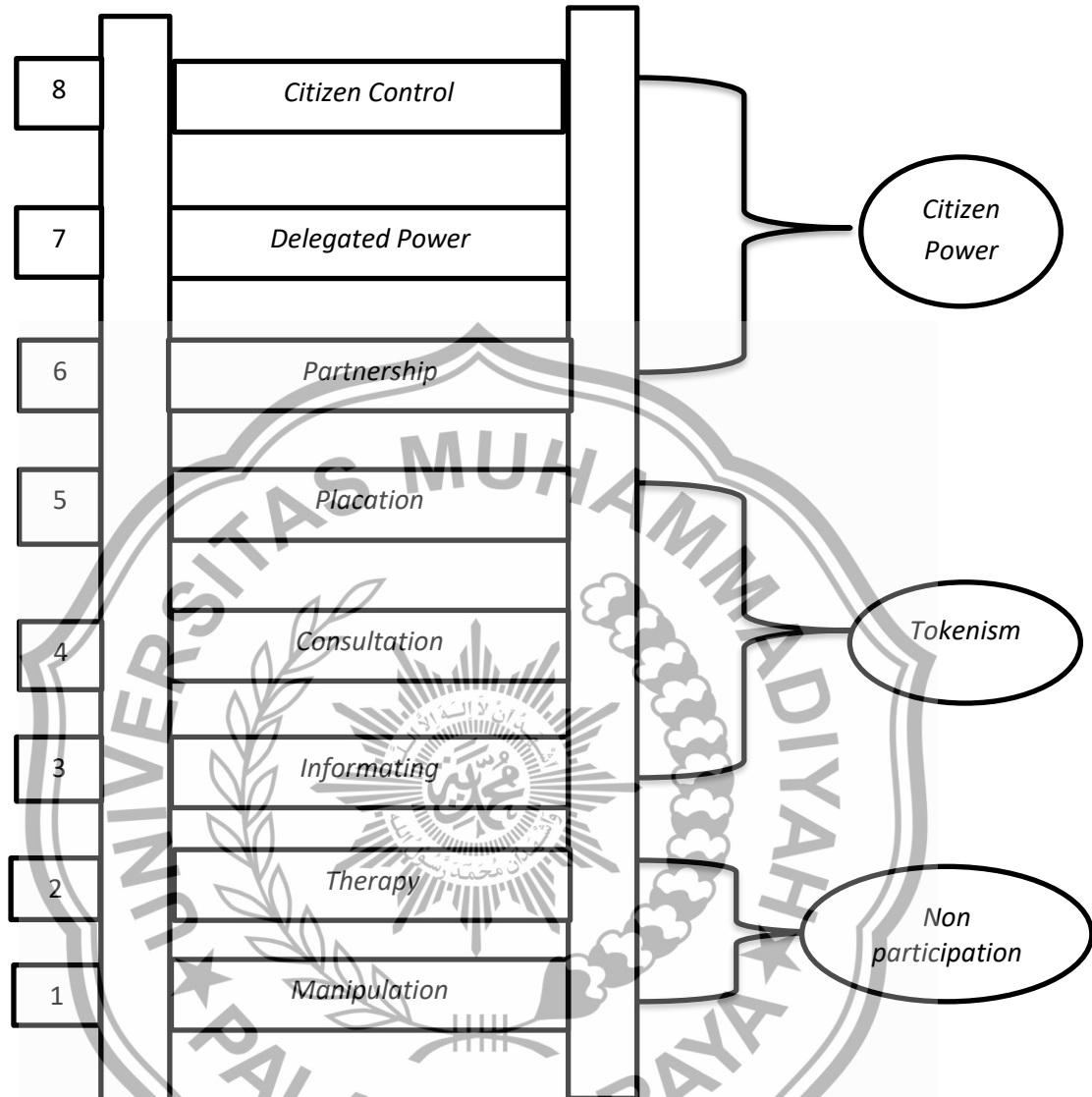
2. *Delegated power*, pada an ini masyarakat diberi limpahan kewenangan untuk membuat keputusan pada rencana tertentu. Untuk menyelesaikan permasalahan, pemerintah harus mengadakan negosiasi dengan masyarakat tidak dengan tekanan dari atas, dimungkinkan masyarakat mempunyai kendali atas keputusan pemerintah.
3. *Partnership*, masyarakat berhak berunding dengan pengambil keputusan atau pemerintah, atas kesepakatan bersama kekuasaan dibagi antara masyarakat dengan pemerintah. Untuk itu, diambil kesepakatan saling membagi tanggung jawab dalam perencanaan, pengendalian keputusan, penyusunan kebijakan serta pemecahan masalah yang dihadapi.
4. *Placation*, pemegang kekuasaan (pemerintah) perlu menunjuk sejumlah orang dari bagian masyarakat yang dipengaruhi untuk menjadi anggota suatu badan politik, di mana mereka mempunyai akses tertentu pada proses pengambilan keputusan. Walaupun dalam pelaksanaannya usulan masyarakat tetap diperhatikan, karena kedudukan relatif rendah dan jumlahnya lebih sedikit dibandingkan anggota dari pemerintah maka tidak mampu mengambil keputusan. Walaupun dalam pelaksanaannya usulan masyarakat tetap diperhatikan, karena kedudukan relatif rendah dan jumlahnya lebih sedikit dibandingkan anggota dari pemerintah maka tidak mampu mengambil keputusan.
5. *Consultation*, masyarakat tidak hanya diberitahu tetapi juga diundang untuk berbagi pendapat, meskipun tidak ada jaminan bahwa pendapat yang dikemukakan akan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Metode yang sering digunakan adalah survei tentang arah

pikiran masyarakat atau pertemuan lingkungan masyarakat dan *public hearing* atau dengar pendapat dengan masyarakat.

6. *Informing*, pemegang kekuasaan hanya memberikan informasi kepada masyarakat terkait proposal kegiatan, masyarakat tidak diberdayakan untuk mempengaruhi hasil. Informasi dapat berupa hak, tanggung jawab dan berbagai pilihan, tetapi tidak ada umpan balik atau kekuatan untuk negosiasi dari masyarakat. Informasi diberikan pada tahapan akhir perencanaan dan masyarakat hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi rencana yang telah disusun.
7. *Therapy*, pemegang kekuasaan memberikan alasan proposal dengan berpura-pura melibatkan masyarakat. Meskipun terlibat dalam kegiatan, tujuannya lebih pada mengubah pola pikir masyarakat daripada mendapatkan masukan dari masyarakat itu sendiri.
8. *Manipulation*, merupakan an partisipasi yang paling rendah, dimana masyarakat hanya dipakai namanya saja. Kegiatan untuk melakukan manipulasi informasi untuk memperoleh dukungan publik dan menjanjikan keadaan yang lebih baik meskipun tidak akan pernah terjadi.

Sejalan dengan penjelasan 8 (delapan) an partisipasi, Sigit mengutip pernyataan Arnstein yang berkaitan dengan tipologi di atas di mana terbagi dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu tidak ada partisipasi sama sekali (*non participation*), yang meliputi: *manipulation* dan *therapy*, partisipasi masyarakat dalam bentuk tinggal menerima beberapa ketentuan (*degrees of tokenism*), meliputi *informing*, *consultation*, dan *placation*, partisipasi masyarakat dalam bentuk mempunyai kekuasaan (*degrees of citizen power*), meliputi *partnership*, *delegated power*, dan *citizen power*.

Gambar 2.1  
Delapan Tangga Partisipasi Masyarakat Arnstein



Dua tangga terendah dikategorikan sebagai “non partisipasi” dengan menempatkan bentuk-bentuk partisipasi yang dinamakan terapi dan manipulasi. Sasaran dari kedua bentuk ini adalah mendidik dan mengobati masyarakat yang berpartisipasi. Tangga ketiga, keempat dan kelima sebagai *Tokenism* yaitu suatu partisipasi dimana masyarakat didengar dan diperkenankan berpendapat, tetapi mereka tidak boleh memiliki kemampuan untuk mendapat jaminan bahwa pandangan mereka akan dipertimbangkan oleh pemegang keputusan. Menurut pernyataan Arnstein yang ditulis oleh

Sigit, jika partisipasi hanya dibatasi pada an ini, maka kecil kemungkinannya ada perubahan dalam masyarakat menuju keadaan yang lebih baik. Termasuk dalam *Tokenism* adalah penyampaian informasi (*informing*), konsultasi dan peredaman kemarahan (*placation*). Selanjutnya Arnstein mengategorikan tiga tangga teratas ke dalam kekuasaan masyarakat (*citizen power*). Masyarakat dalam an ini memiliki pengaruh dalam proses pengambilan keputusan dengan menjalankan kemitraan (*partnership*) dengan memiliki kemampuan tawar-menawar bersama sama pengusaha atau pada an yang lebih tinggi pendelegasian kekuasaan (*delegated power*) dan pengawasan masyarakat (*citizen control*). Pada ke tujuh dan delapan, masyarakat (*non elite*) memiliki mayoritas suara dalam proses pengambilan keputusan—keputusan bahkan sangat mungkin memiliki kewenangan penuh mengelola suatu objek kebijakan tertentu. Delapan tangga partisipasi yang telah dijelaskan ini memberikan pemahaman bahwa terdapat potensi yang sangat besar untuk manipulasi program partisipasi masyarakat menjadi suatu cara yang mengelabui (*devious methods*) dan mengurangi kemampuan masyarakat untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan.

#### **D. Indikator Standar Pelayanan Dalam Partisipasi Masyarakat**

Mahmudi (2005:208) menunjukkan bahwa indikator dari standar pelayanan dalam partisipasi masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi:

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

3. Biaya pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Produk layanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja.
5. Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **E. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang pelayanannya dilakukan oleh Polri melalui fungsi Intelkam. Surat Keterangan Catatan Kepolisian merupakan surat keterangan resmi yang diberikan kepada seseorang pemohon/masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau adanya suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan SKCK sebagai salah satu syaratnya. SKCK merupakan surat yang berisikan tentang catatan seseorang sebagai bukti bahwa orang tersebut tidak pernah terlibat kasus kriminal. Sesuai Perkap Nomor 18 Tahun

2014 Jajaran fungsi Intelkam Polri yang berwenang dalam mengesahkan/menandatangani penerbitan SKCK dimulai dari Polsek, Polres, Polda, Mabes Polri tergantung dari keperluan pemohon. Pada Polsek, SKCK diterbitkan oleh unit Intelkam yang ditandatangani oleh Kapolsek/Waka Polsek setempat. Pada Polres, SKCK ditandatangani oleh Kepala Satuan (Kasat) Intelkam. Pada Polda, penerbitan SKCK ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi (Kasi Yanmin) DitIntelkam Polda setempat. Pada Mabes Polri, SKCK diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Badan Intelkam (Kabaintelkam) dan dapat didelegasikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat (Kabidyanmas).

SKCK atau Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang dikeluarkan oleh Polisi Sektor (Polsek) biasanya digunakan sebagai syarat diantaranya:

1. Melamar Pekerjaan Non Pegawai Negeri sipil
2. Pencalonan Kepala Desa/Sekretaris Desa
3. Melanjutkan sekolah/pindah sekolah
4. Pindah alamat

SKCK atau Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang dikeluarkan oleh Polisi Resort (Polres) biasanya digunakan sebagai syarat diantaranya:

1. Pencalonan anggota Legislatif kabupaten/kota
2. Melamar pekerjaan sebagai PNS
3. Melamar sebagai anggota TNI/POLRI
4. Sebagai persyaratan menikah dengan anggota TNI/POLRI
5. Pencalonan pejabat publik
6. Kepemilikan senjata api
7. Melamar pekerjaan
8. Pencalonan Kepala Daerah kabupaten/kota



Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan oleh Polda (Kepolisian Daerah) biasanya digunakan sebagai syarat keperluan dalam pengurusan administrasi diantaranya:

1. Melamar pekerjaan
2. Memperoleh visa/passport
3. Warga/WNI yang akan bekerja ke luar negeri
4. Sebagai syarat masuk/melanjutkan sekolah di luar daerah
5. Pencalonan pejabat publik
6. Pencalonan anggota Legislatif provinsi
7. Pencalonan Kepala Daerah provinsi

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan oleh Mabes Polri (Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia) biasanya diperlukan sebagai Syarat Pengurusan Administrasi diantaranya:

1. Pencalonan Presiden dan Wakil Presiden
2. Pencalonan anggota Legislatif, Eksekutif, Yudikatif, dan Lembaga Pemerintahan pusat
3. Penerbitan visa
4. Ijin tinggal tetap di luar negeri
5. Naturrealisasi kewarganegaraan
6. Adopsi anak bagi pemohon WNA
7. Melanjutkan sekolah luar negeri

Tabel 2.1

Syarat Pengajuan dan Perpanjangan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng Bagi Warga Negara Indonesia

Pengurusan baru	Pengurusan perpanjangan
1. Fotocopy KTP	1. Asli/fotocopy skck lama
2. Fotocopy kartu keluarga	2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy akte kelahiran	3. Fotocopy kartu keluarga

Pengurusan baru	Pengurusan perpanjangan
4. Pas foto latar belakang merah ukuran 4x6= 6 lembar	4. Fotocopy akte kelahiran
5. Fotocopy pasport	5. Pas foto latar belakang merah ukuran 4x6= 6 lembar

Sumber data: Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

Tabel 2.2

Syarat Pengajuan dan Perpanjang Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng Bagi Warga Negara Asing

Pengurusan baru	Pengurusan perpanjangan
1. Surat permohonan dari lembaga yang memperkerjakan atau bertanggung jawab pada WNA	1. Surat permohonan dari lembaga yang memperkerjakan atau bertanggung jawab pada WNA
2. Fotocopy KTP dan surat nikah apabila suami/istri WNI	2. Fotocopy KTP dan surat nikah apabila suami/istri WNI
3. Fotocopy pasport	3. Fotocopy pasport
4. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)	4. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)
5. Fotocopy IMTA dari Kemenaker RI	5. Fotocopy IMTA dari Kemenaker RI dan fotocopy Surat Tanda Melapor (STM) dari Kepolisian
	6. Pas foto berwarna ukuran 4x6= 6 lembar dengan latar belakang berwarna kuning
6. Pas foto berwarna ukuran 4x6= 6 lembar dengan latar belakang berwarna kuning	7. SKCK lama yang asli. Jika pemohon kehilangan SKCK lama yang asli, maka dapat digantikan dengan fotocopy SKCK lama yang telah dilegalisasi
	8. Surat pengantar dari kelurahan

Sumber data: Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

#### F. Mekanisme Pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng, berikut mekanisme pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian:

1. Pemohon (datang sendiri membawa syarat administrasi)
  - a. Pemohon mengisi formulir daftar isian dan proses sidik jari bagi pemohon baru
  - b. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran
  - c. Petugas memeriksa ulang data pemohon
  - d. Petugas memproses berkas penerbitan
  - e. Pemohon menerima Surat Keterangan Catatan Kepolisian baru

Gambar 2.2

Bagan Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng



Tabel 2.3

Standar Pelayanan SKCK Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>2. PP 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. PP 60 Tahun 2016 tentang Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Polri;</li> <li>4. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.</li> </ol>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor antrian (FIFO);</li> <li>2. Toilet;</li> <li>3. Ruang tunggu dan Informasi;</li> <li>4. Kursi tunggu;</li> <li>5. TV;</li> <li>6. AC;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Air minum; 8. Alat tulis kantor; 9. Media cetak/Koran; 10. Penunjuk arah; 11. Pengeras suara; 12. Ruang bermain anak; 13. Ruang menyusui; 14. Kotak penilaian puas atau tidak puas; 15. Mesin <i>fotocopy</i> ; 16. Tempat mencuci tangan; 17. <i>Hand sanitizer</i> ; 18. Sekat pembatas antara pemohon dan petugas; 19. Banner yang meliputi : a. Spanduk "Wilayah bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)"; b. Spanduk "Syarat penerbitan SKCK"; c. Spanduk "Biaya Proses pengurusan SKCK"; d. Spanduk "Mekanisme Produksi SKCK"; e. Papan "Informasi waktu Pelayanan SKCK"; f. Papan "Target waktu produksi SKCK"; g. Spanduk "SOP Pelayanan Selama <i>Covid 19</i> ".
3	Kompetensi Pelaksana	1. Perwira/Brigadir/PNS; 2. Memahami peraturan Perundang Undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu bekerja dalam tim; 5. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan <i>reward</i> /penghargaan.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK dilaksanakan 3 (tiga) orang, meliputi : 1. Kasie = 1 orang; 2. Pembantu Benma/cetak = 1 orang 3. Petugas pelaksana SKCK = 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	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.
7	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan	Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu: 1. Latar belakang blangko dengan tulisan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	Intelkam; 2. Logo Tri Brata kecil pada kup stuk surat warna emas; 3. Kode dan no.seri secara berurutan; 4. Dibawah nomor seri terdapat mikro teks Intelkam 5. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; 6. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta jaminan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi minimal 3 (tiga) bulan sekali melalui pengawasan atasan langsung, pengelolaan pengaduan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
9	Persyaratan Pelayanan	1. <i>Fotocopy</i> Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. <i>Fotocopy</i> Kartu Keluarga (KK) 3. <i>Fotocopy</i> akte kelahiran/ijazah pendidikan terakhir 4. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan. 5. <i>Fotocopy passport</i> 6. Kartu sidik jari
10	Sistem mekanisme dan prosedur	Gambar 2.3 Mekanisme Proses Penerbitan SKCK <div data-bbox="754 1171 1348 1724" style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan ruang lingkup keperluannya ke Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng dengan persyaratan :       <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi kartu TIK;</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. <i>Fotocopy</i> Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. <i>Fotocopy</i> Kartu Keluarga (KK) d. <i>Fotocopy</i> akte kelahiran/ijazah pendidikan terakhir e. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar latar belakang merah, berpakaian sopan. f. <i>Fotocopy passport</i> g. Kartu sidik jari 2. Setelah diterima di loket, petugas akan melakukan pencatatan identitas pemohon; 3. Petugas melakukan pencatatan, penelitian, identifikasi, koordinasi, dan penerbitan SKCK.
11	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerbitan SKCK paling lama 30 menit setelah berkas diterima secara lengkap, buka hari Senin s/d Jum'at, Pukul: 08.00 s/d 14.00 WIB.
12	Masa Berlaku SKCK	1. Masa berlaku SKCK selama 6 bulan sejak diterbitkan; 2. Masa berlaku SKCK dicabut dan tidak berlaku apabila pemohon melakukan tindak pidana.
13	Biaya / tarif	1. Biaya PNBP SKCK sebesar Rp.30.000,- (Tiga Puluh Ribu Rupiah); 2. Dasar: Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Polri.
14	Produk Pelayanan	Layanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baru dan perpanjangan.
15	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan melalui: 1. Email: <a href="mailto:yanminkresnakalteng@gmail.com">yanminkresnakalteng@gmail.com</a> 2. Instagram: @siyanminpoldakalteng 3. Facebook: Sie Yanmin Polda Kalteng 4. Twitter: siyanminkalteng@gmail.com 5. Kotak saran/pengaduan 6. <i>Short Message Service</i> (SMS) dan <i>Whatsapp</i> (WA) 082353265652

Sumber Data: Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

### G. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pada Masa Pandemi

Berdasarkan surat edaran dari Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng tentang pelayanan penerbitan SKCK pada masa pandemi pada tahun 2020, dalam rangka penanganan secara baik, cepat,

dan tepat agar penyebaran *covid 19* tidak meluas dan berkembang adalah memberikan pelayanan SKCK secara prioritas dengan berpedoman pada *Standard Operating Procedure* (SOP) dan guna memudahkan dan menyamakan kegiatan pelayanan maka dipandang perlu membuat suatu *Standard Operating Procedure* (SOP), sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kaidah-kaidah pelayanan publik seperti:

1. Bagi pemohon pelayanan

- a. Masyarakat yang akan memasuki ruang pelayanan Si Yanmin Direktorat Intelkam Polda Kalteng wajib memakai masker dan dilakukan pengecekan suhu tubuh oleh petugas kesehatan.
- b. Bagi masyarakat yang diketahui suhu tubuhnya melebihi angka 37 derajat celcius tidak diperkenankan masuk.
- c. Pemohon wajib cuci tangan menggunakan sabun di tempat yang telah disediakan sebelum masuk ke ruangan pelayanan.
- d. Pemohon mengambil nomor antrian pelayanan sesuai urutan kedatangan dan akan dipersilahkan duduk di ruang tunggu.
- e. Pada saat berada di ruang tunggu pemohon mengambil tempat duduk dengan menjaga jarak sesuai petunjuk pada kursi yang tersedia.
- f. Setelah mendapat giliran panggilan di loket pendaftaran pelayanan, pemohon wajib menjaga jarak dengan petugas loket pada saat menyerahkan berkas kepada petugas loket.
- g. Apabila jumlah pemohon melebihi kapasitas kursi yang disediakan di ruang tunggu, pemohon yang tidak mendapatkan kursi agar menunggu di luar ruangan.

2. Bagi petugas pelayanan

- a. Selalu menggunakan masker, *face shield* dan sarung tangan saat bertugas melayani masyarakat.

- b. Menggunakan pakaian lengan panjang saat bertugas melayani masyarakat.
- c. Membatasi masyarakat yang tidak berkepentingan untuk menunggu diluar ruangan agar tidak terjadi perkumpulan massa.
- d. Tetap menjaga jarak dan batasi berinteraksi langsung dengan pemohon.
- e. Cuci tangan menggunakan sabun/hand sanitizer setelah menerima dan memeriksa berkas permohonan pelayanan dari masyarakat.

Menurut Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 69 Tahun 2020 tentang penguat peran tim penanganan *Covid-19* sebagai Pusat Krisis (*Crisis Center*) di Lingkungan Perkantoran Instansi Pemerintahan dan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 43 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* di Indonesia dan untuk mengendalikan penyebaran *covid 19* serta mengurangi resiko penularan yang dapat terjadi di lingkungan kantor instansi pemerintahan.

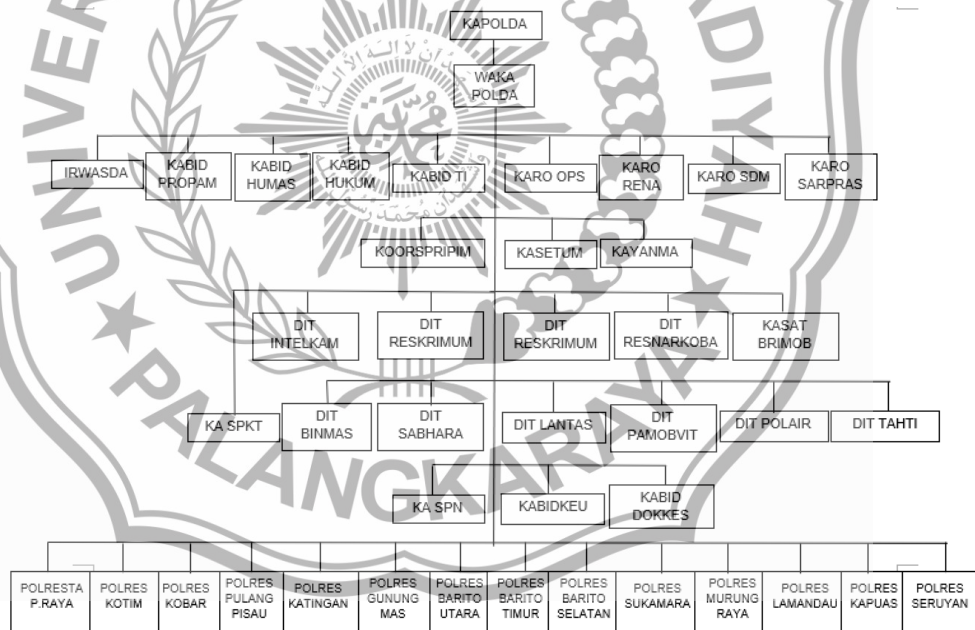
#### **H. Profil Polda Kalteng**

Polda Kalimantan Tengah atau Polda Kalteng (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Kondak atau Kodak) XII/Kalimantan Tengah) adalah pelaksana tugas kepolisian RI di wilayah Kalimantan Tengah. Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada wilayah I, yaitu Provinsi. Adapun salah satu tugas yang diemban yaitu penyeleggaraan pendidikan dan pengembangan untuk Bintara yang operasionalnya dilaksanakan oleh Sekolah Pendidikan Kepolisian Negara (SPN), sedangkan untuk Bintara Polwan juga dilaksanakan oleh Sekolah Polisi Wanita Lemdiklat Polri



(SEPOLWAN LEMDIKLATPOL). Kepolisian Daerah terdiri dari Kepolisian Resort (Polres) yang membawahi Kepolisian Sektor (Polsek) yang membawahi Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas). Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) yang bertanggung jawab kepada Kapolri, dalam melaksanakan tugasnya Kapolda di bantu oleh Wakil Kepala Kepolisian Daerah (Wakapolda). Polda Kalteng saat ini sudah tergolong Tipe A yang dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua atau disebut dengan pangkat (Inspektur Jenderal Polisi). Polda Kalimantan Tengah beralamat di Jl.Tjilik Riwut Km.1 Palangkaraya, Kalimantan Tengah.

Gambar 2.4  
Bagan Struktur Organisasi Polda Kalimantan Tengah



## I. Profil Direktorat Intelkam Polda Kalteng

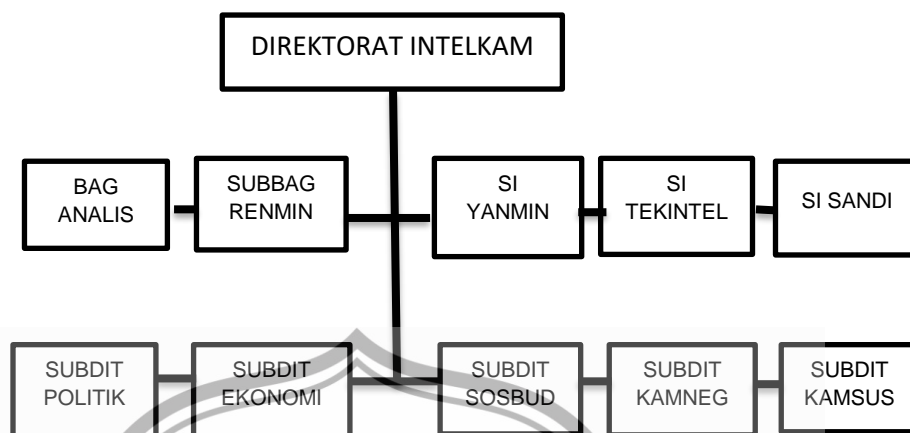
Direktorat Intelijen Keamanan/DitIntelkam adalah satuan kerja di ruang lingkup kepolisian. DitIntelkam adalah unsur pelaksana tugas pokok

pada Polda yang berada di bawah Kapolda. Adapun tugas yang di emban oleh DitIntelkam sebagai berikut:

1. Pembinaan kegiatan intelijen dalam bidang keamanan, antara lain persandian dan produk intelijen di lingkungan Polda;
2. Pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*) melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen;
3. Pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informal organisasi sosial, masyarakat, politik, dan pemerintah;
4. Pendokumentasian dan penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan strategis, serta penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polda;
5. Penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan;
6. Pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin atau keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, serta kegiatan sosial atau politik masyarakat, dan SKCK kepada masyarakat yang membutuhkan, serta melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaannya.

Ditintelkam dipimpin oleh Dirintelkam yang bertanggung jawab kepada Kapolda, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda. Berikut bagian-bagian satuan kerja Ditintelkam terdiri dari:

Gambar 2.5  
Bagan Struktur Organisasi Direktorat Intelkam



Sumber Data : Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda  
Kalteng

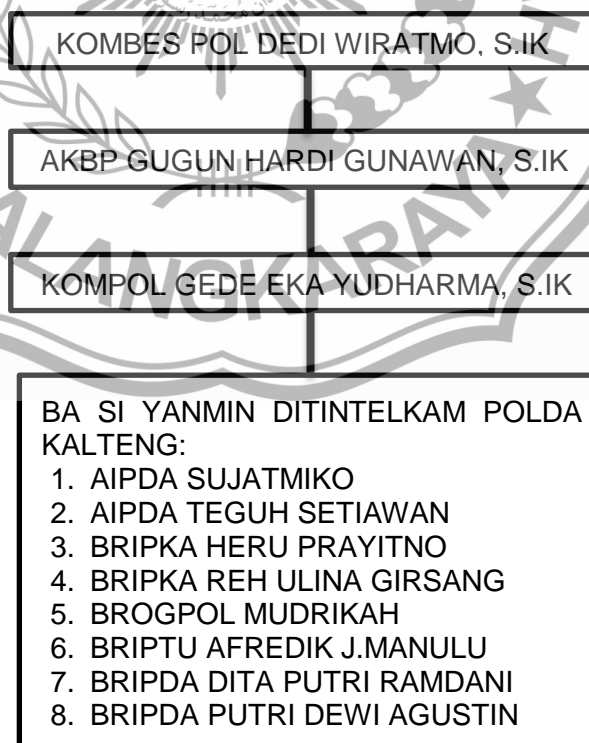
Berdasarkan struktur satuan kerja diatas, Seksi Pelayanan Administrasi (Si Yanmin) bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan administratif dalam bentuk surat izin atau keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api atau bahan peledak, kegiatan sosial atau politik masyarakat, dan SKCK bagi masyarakat yang memerlukan. Dalam melaksanakan tugasnya, Si Yanmin menyelenggarakan fungsi: pelayanan surat izin atau keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, serta kegiatan sosial atau politik masyarakat, dan SKCK; dan pengawasan dan pengamanan dalam pelaksanaan pelayanan surat izin atau keterangan. Adapun visi dan misi dari Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng DitIntelkam Polda Kalteng adalah sebagai berikut:

1. Visi Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

Terwujudnya Pelayanan Publik yang profesional, cepat, transparan, modern dan dipercaya oleh masyarakat.

2. Misi Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng
- Meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan SENDAK (Senjata Api dan Bahan Peledak) secara cepat dan tepat.
  - Terlaksananya pengawasan terhadap pelaku tindak pidana pada saat penerbitan SKCK dan SENDAK dari DitIntelkam Polda Kalteng.
  - Terlaksananya pelayanan SKCK dan SENDAK yang modern, transparan, bebas pungli dan anti calo.
  - Melakukan upaya-upaya peningkatan melalui perbaikan sarana dan prasarana pelayanan SKCK dan SENDAK.
  - Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat
  - Menciptakan Inovasi sebagai bentuk peningkatan pelayanan SKCK dan SENDAK kepada masyarakat.

Gambar 2.6  
Struktur Profil Si Yanmin



Sumber Data: Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

## J. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi *Covid 19* di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng. Dengan menggunakan indikator prosedur pelayanan, standar waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta standar kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Gambar 2.7  
Kerangka Dasar Pemikiran

Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi *Covid 19* di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

- Prosedur pelayanan
- Standar waktu penyelesaian pelayanan
- Biaya pelayanan
- Produk layanan
- Sarana dan prasarana pelayanan
- Standar kompetensi petugas pemberi pelayanan