

ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMBUATAN SURAT CATATAN KETERANGAN KEPOLISIAN (SKCK) BERDASARKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DIREKTORAT INTELIJEN KEAMANAN (DITINTELKAM) POLDA KALIMANTAN BARAT

Zulfahmi¹

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) di direktorat intelijen keamanan (ditintelkam) polda kalimantan barat. Berdasarkan fokus penelitian yang akan diajukan serta melihat tujuan dan manfaat penelitian untuk memperoleh gambaran fenomena atau data secara utuh maka perlu pendekatan kualitatif. Cara kerja penelitian ini menitikberatkan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Pendekatan kualitatif (qualitative approach) adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang memfokuskan uraian dengan mendeskripsikan kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menganalisis atau menafsirkan data dan melaporkan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus SKCK pada Dit Intelkam Polda Kalbar sebesar 4004 orang. Sampel dilakukan secara random sampling dikarenakan sampel yang melebihi 100 orang dan untuk mendapatkan jumlah sampel yang dapat menggambarkan populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian digunakan rumus slovin adalah sebanyak 97 responden. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh Nilai IKM (nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,11) = 2,92 sehingga nilai IKM setelah dikonversi, Nilai indeks x Nilai dasar (25) = 2,92 x 25 = 73,03 3. Jadi Kinerja unit pelayanan pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada Ditintelkam Polda Kalbar berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dinilai = BAIK (B)

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, SKM, SKCK

ABSTRACT

This study aims to find out how satisfaction of the community in the service of making a Police Information Certificate (SKCK) in the security intelligence directorate (ditintelkam) of the West Kalimantan Regional Police.

Based on the research focus that will be proposed and to see the purpose and benefits of the research to obtain a description of the phenomenon or the data as a whole, a qualitative approach is needed. The way this research works focuses on aspects of data deepening in order to get quality from the results of a study.

Qualitative approach (qualitative approach) is a mechanism of research work that focuses on the description by describing words, or sentences, which are arranged carefully and systematically from collecting data to analyzing or interpreting data and reporting research results. The population in this study was the people who took care of SKCK at the Directorate of Intelligence of the West Kalimantan Regional Police in the amount of 4004 people. The sample was randomly sampled because the sample exceeds 100 people and to get the number of samples that can describe the population, then in determining the study sample used Slovin formula was 97 respondents.

Based on the results of the analysis, the IKM value (the average value of the service element multiplied by 0.11) = 2.92 so that the IKM value after being converted, the index value x Basic value (25) = 2.92 x 25 = 73.03 3. So the performance of the service unit making the Police Information Certificate (SKCK) on the Directorate General of Regional Police of West Kalimantan based on the Community Satisfaction Survey (SKM) can be assessed = GOOD (B)

Keywords: community satisfaction, SKM, SKCK

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah sebagai Penyedia Jasa (*service provider*) dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Apalagi pada era teknologi dan informasi, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah harus lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin kompleks dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan *public service* merupakan bentuk dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping tugasnya sebagai abdi negara. Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan pemerintah melalui pihak kepolisian ialah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Sejak diberlakukannya layanan online E-SKCK pada Siyanmin Ditintelkam Polda Kalbar tahun 2017 sudah melayani 4.004 permohonan penerbitan SKCK dengan pembagai keperluan masyarakat pemohon. Jika dibandingkan dengan dua tahun terakhir (2015-2016) sebelum diberlakukannya online E-SKCK, justru mengalami penurunan pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1. Data Permohonan SKCK Sebelum dan Sesudah Online E-SKCK pada Ditintelkam Polda Kalbar

No.	Tahun	Sebelum Online E-SKCK	Online E-SKCK
1.	2015	7374	-
2.	2016	7761	-
3.	2017	-	4004
Jumlah		15.135	4.004

Sumber : Data Siyanmin Dit Intelkam Polda Kalbar, Januari 2018

Dari tabel 1.1. di atas dapat dilihat bahwa permohonan penerbitan SKCK

sebelum diberlakukannya online E-SKCK pada tahun 2015 sebanyak 7.374 pemohon. Kemudian pada tahun 2016 jumlah pemohon SKCK sebanyak 7.761 pemohon dengan jumlah total selama dua tahun sebanyak 15.135 pemohon, sedangkan pada tahun 2017 atau sejak diberlakukannya online E-SKCK, jumlah permohonan sebanyak 4.004 pemohon. Dengan data tersebut diatas bahwa dapat jumlah pemohon SKCK pada tahun 2017 dibandingkan dengan dua tahun sebelum diberlakukannya online E-SKCK jumlah masyarakat/pemohon yang membuat SKCK pada Siyanmin Ditintelkam Polda Kalbar mengalami penurunan sebanyak 377%.

Tugas Yanmin Dit Intelkam Polda Kalbar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, berdasarkan beberapa pendapat masyarakat dari hasil pra survey, bahwa pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan jelas. Namun ada yang mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana serta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Sebelumnya survei kepuasan Masyarakat diatur dalam keputusan Menpan RB Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan RB No. 16 Tahun 2014, maka survei Kepuasan

Masyarakat dilakukan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Dengan survei ini yang diharapkan menjadi motivasi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan melalui inovasi pelayanan publik.

Mendasari latar belakang di atas, maka perlu diketahui strategi apa yang diterapkan oleh Ditintelkam Polda Kalbar agar mampu meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pemohon atau masyarakat. Selain itu, perlu diteliti lebih mendalam terhadap strategi yang ada dimungkinkan atau tidak untuk mendukung peningkatan mutu atau kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Ditintelkam Polda Kalbar. Atas dasar ini, penulis memilih penelitian ini dengan judul : “Analisis Mutu Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Direktorat Intelijen Keamanan (Dit Intelkam) Polda Kalimantan Barat”.

KAJIAN PUSTAKA

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid serta reliable sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan, suatu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang

dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif. Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

7. Kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

8. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjut

10. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yg tidak bergerak (gedung).

Catatan:

- Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”.

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmen PAN Nomor 14 tahun 2017 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen

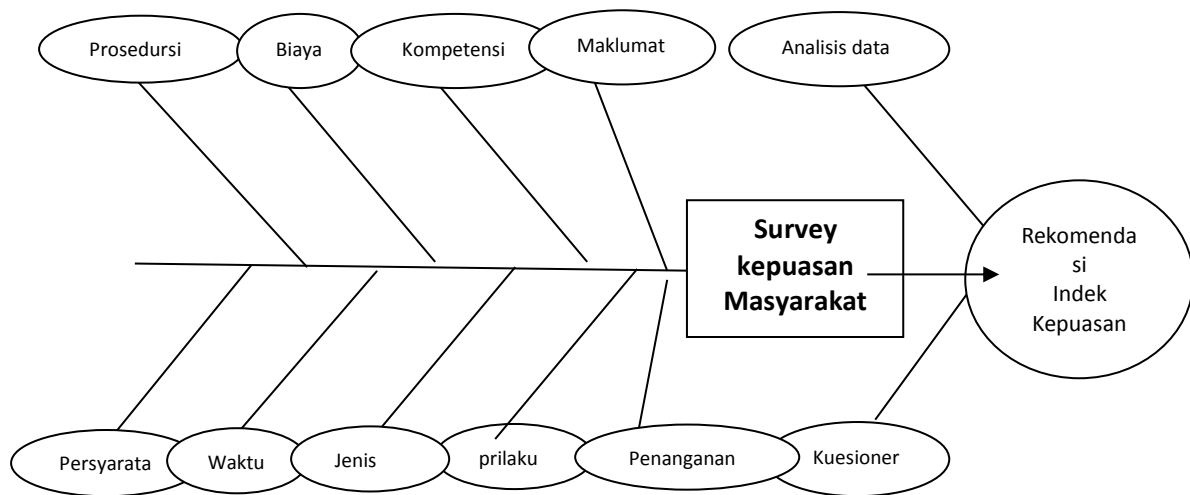
langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Direktorat Intelijen Keamamanan (Dit Intelkam) Polda Kalbar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

Kerangka Pemikiran

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Fishbone yaitu Suatu tindakan dan langkah *improvement* akan lebih mudah dilakukan jika masalah dan akar penyebab masalah sudah ditemukan. Manfaat *fishbone diagram* ini dapat menolong kita untuk menemukan akar penyebab masalah secara *user friendly*, *tools* yang *user friendly* disukai orang-orang di industri manufaktur di mana proses di sana terkenal memiliki banyak ragam variabel yang berpotensi menyebabkan munculnya permasalahan (Purba, 2008, para. 1–6).

Gambar Diagram *Fishbone*

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang akan diajukan serta melihat tujuan dan manfaat penelitian untuk memperoleh gambaran penomena atau data secara utuh maka perlu pendekatan kualitatif. Cara kerja penelitian ini menitikberatkan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Pendekatan kualitatif (qualitative approach) adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang memfokuskan uraian dengan mendekripsikan kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menganalisis atau menafsirkan data dan melaporkan hasil penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013:224) merupakan cara yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Dalam penelitian ini, untuk mempermudah penelitian dalam mengumpulkan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, antara lain sebagai berikut:

a. Teknik wawancara

Wawancara (interview) adalah cara-cara memperoleh data dengan berhadapan

langsung dengan melakukan pertanyaan serta tanya jawab langsung kepada pimpinan, pegawai/petugas, dan masyarakat secara langsung. Menurut Estreberg dalam (Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Teknik pengamatan/observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara proses mengamati secara langsung pada objek yaitu masyarakat yang mengurus SKCK di Ditintelkam Polda Kalbar. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi adalah proses yang rumit, suatu proses yang bersumber dari berbagai proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

c. Teknik Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data, laporan dan dokumen yang ada pada instansi/perusahaan guna pengolahan data baku sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:240), dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.

d. Kusioner

Yaitu berupa daftar pertanyaan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang akan diisi oleh masyarakat yang sedang mengurus surat SKCK di Dit Intelkam Polda Kalbar.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus SKCK pada Dit Intelkam Polda Kalbar sebesar 4004 orang, karena jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (random sampling). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari taro yamane atau slovin dalam riduwan (2007:65) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 4004 responden

d² = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{4004}{(4004) \times 0,1^2 + 1} = \frac{4004}{41,04} =$$

$$\frac{\text{Bobot Nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai-nilai

97,5 = 97 responden

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara melaksanakan analisis dan mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik dengan menggambarkan data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang ciri-ciri populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh pada saat penelitian dilakukan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu pada indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), berdasarkan prinsip pelayanan dalam Permenpan BR Nomor 14 tahun 2016 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik nilai IKM dihitung menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat setiap unsur pelayanan memiliki penimbang dengan unsur rumus berikut :

rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian hasil SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai IKM x 25 .

IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 3.2 Nilai persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber : Penyusunan dan Penerapan IKM

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan respon pengunjung dari 97 lembar kuesioner yang disebarkan mengenai mutu pelayanan pembuatan Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Intelijen Keamanan (DITINTELKAM) Polda Kalimantan Barat maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.12 REKAPITULASI PENILAIAN UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Kinerja	Nilai
1.	Persyaratan	Sangat baik	3,87
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sangat baik	3,86
3.	Waktu penyelesaian	Kurang baik	2,37
4.	Biaya/Tarif	Kurang baik	1,93
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sangat baik	3,96
6.	Kompetensi pelaksana	Sangat baik	3,95
7.	Prilaku pelaksana	Kurang baik	2,31
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kurang baik	1,94
9.	Sarana dan prasarana	Kurang baik	2,38

Sumber : Nilai interval IKM sebelum konversi.

Dari rekapitulasi nilai tabel diatas, maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan yaitu nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (nilai tertimbang), dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,87 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (2,37 \times 0,11) + (1,93 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,95 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) + (1,94 \times 0,11) + (2,38 \times 0,11) = 2,92$$

Tabel 4.13 Interval Penilaian yang terdiri dari, Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43, 75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	baik
4	3,26 – 4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : penyusunan dan penerapan SPM

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada

Ditintelkam Polda Kalbar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM (nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,11) = 2,92

2. Nilai IKM setelah dikonversi, Nilai indeks x Nilai dasar (25) = $2,92 \times 25 = 73,03$ (Kategori / Mutu Pelayanan B)

3. Jadi Kinerja unit pelayanan pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada Ditintelkam Polda Kalbar berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dinilai = BAIK (B)

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari karakteristik 97 responden, yaitu :

1. karakteristik responden dari tingkat usia yang lebih didominasi umur antara 20 s/d 30 tahun sebanyak 45 orang (46,39%), untuk jenis kelamin Laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 60 orang atau (61,86%), kemudian tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMU/ sederajat sebanyak 65 orang atau (67,1%) dan untuk pekerjaan didominasi swasta sebesar 67 orang atau (69,7%);

2. Secara keseluruhan dapat disimpulkan Kinerja unit pelayanan di pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada Ditintelkam Polda Kalbar berdasarkan nilai rata-rata hasil IKM dapat dinilai = BAIK (B);

3. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang

mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Rekomendasi.

1. Pihak Manajemen Polda Kalbar perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di unit pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada Ditintelkam Polda Kalbar berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menyangkut harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi;

2. Untuk meningkatkan pelayanan hendaknya pihak unit pembuat Surat Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK) pada Ditintelkam Polda Kalbar lebih memfokuskan pada atribut layanan yang diprioritaskan seperti masalah waktu dalam penyelesaian, biaya dan tarif, Prilaku Pelaksana, Penanganan masalah pengaduan dan sarana prasarana yang masih perlu dibenahi;

3. Penelitian ini bisa dikembangkan lagi yaitu dengan mempersempit ruang lingkup penelitian, misalnya:

- Mengenai pentingnya menambah unit khusus;
- Menangani sistem waktu dalam penyelesaian;
- Mengenai biaya dan tarif;
- Mengenai perilaku pelaksana;
- Mengenai penanganan masalah pengaduan dan sarana prasarana yang masih perlu segera dibenahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Ambar, Teguh Sulistiyan dan Rosidah, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat, 2017, *Rencana Strategis Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2013-2018*

- Gibson JL, Ivan C, Donelly JP., 1996, *Organisasi : Prilaku, Struktur, Proses, Edisi Kedua, Alih bahasa Agus Dharma*, Erlangga, Jakarta
- Irawan A., Maarif MS., Affandi MJ., 2015 “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi” *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen E-ISSN : 2460-7819 Vol. 1 No. 1 (2015)*
- Nawawi, Handari, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Panggabean, M. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia, Bogor
- Ruky A.S, 2002, *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System)*, Cetakan Kedua PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saydam G, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta
- Sastrohadiwiryo B S, 2002, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administartif dan Operasional*, Bumi Aksara, Jakarta
- Singarimbun M, Effendi S, 2006, *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas*, LP3ES, Jakarta
- Sugiyono. 2009 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, D., 2012. *Validitas dan Reliabilitas dilengkapi Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta
- Thoha, M., 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia, Cetakan ke-6 Edisi Kedua*, Prenadamedia Group, Jakarta
- Umar, H. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Vietzhal, R, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yuli Sri Budi, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UMM Press, Malang