

**PENGARUH PENGAWASAN OLEH KEPALA SATUAN INTELEJEN
KEAMANAN (INTELKAM) TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI KEPOLISIAN RESORT TASIKMALAYA KOTA**

AGUS PREDI MUHAROM

ABSTRAK

Penelitian yang penulis lakukan berawal dari adanya masalah bahwa kurang optimalnya pengawasan oleh Kepala Satuan Intelejen Keamanan (INTELKAM) dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SKCK, antara lain: (1) Pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat, dikarenakan minimnya petugas dan sarana yang ada; (2) Tidak adanya ruang tunggu yang memadai menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK khususnya ketika Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diperlukan untuk melamar pekerjaan.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana pengawasan Kepala Satuan INTELKAM di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota? (2) Bagaimana pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota? (3) Bagaimana pengaruh pengawasan Kepala Satuan INTELKAM terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota?

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 27.307 orang. Terdiri dari Kasat Intelkam sebanyak 1 orang, seluruh petugas pelayanan pembuatan SKCK pengumpulan data menggunakan Library research dan Field research. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: (1) Pengawasan Kasat Intelkam diperoleh rata-rata skor sebesar 322,3. Angka tersebut termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 64,46%; (2) Pelayanan pembuatan SKCK diperoleh rata-rata skor sebesar 243,8. Angka tersebut termasuk pada kategori cukup dengan persentase sebesar 48,76%; dan (3) Pengaruh pengawasan Kasat Intelkam terhadap pelayanan pembuatan SKCK berdasarkan uji korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,153 maka mempunyai hubungan positif atau searah dengan derajat keeratan termasuk kategori sangat rendah. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 2,34%. Pengawasan Kasat Intelkam secara parsial berpengaruh terhadap Pelayanan Pembuatan SKCK 2,34%. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t_{hitung} (4,370) > t_{tabel} (1,660), berarti bahwa Pengawasan Kasat Intelkam secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap besarnya Pelayanan Pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota terbukti.

Kata Kunci: *Pengaruh Pengawasan, Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan keharmonisan di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara adalah terciptanya hubungan yang baik antara polisi dengan masyarakat dan semua dapat diwujudkan apabila aparatur negara dalam hal ini polisi dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penegak hukum, memelihara keamanan dalam negeri, ketertiban dan pelayanan terhadap masyarakat, tertib dan tegaknya hukum sehingga terbinanya ketentraman masyarakat yang adil dan sejahtera dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Relevan dengan hal tersebut, dengan adanya tugas dan kewajiban polisi sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka salah satu faktor yang sangat penting sebagai pengayom masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat dengan adanya Unit Pelayanan, Pengaduan dan Penindakan Disiplin (P3D), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang terdapat di setiap POLSEK diseluruh kantor polisi di Indonesia sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan Kepolisian.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur Kepolisian perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau,

akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian, baik keahlian manajerial maupun kemampuan teknis, serta kemampuan dan kemauan kepemimpinan yang berorientasi mengutamakan kepentingan warganya.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota Kepolisian atau POLRI sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat POLRI juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan. Sebagai bentuk upaya mewujudkan pelayanan prima oleh Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota.

Tugas pokok POLRI dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Surat Keputusan KAPOLRI No. Pol: SKEP/ 816/ IX/ 2003 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah:

Surat keterangan resmi yang diberikan oleh POLRI atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan lain. SKCK berisi catatan tentang ada atau tidaknya yang bersangkutan melakukan/ tindak pidana dan atau pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota organisasi terlarang. Organisasi terlarang disini maksudnya adalah gerakan separatisme, Partai Komunis Indonesia, dan terorisme.

Pemenuhan pelayanan kepada masyarakat dalam menerbitkan Surat SKCK, pada pelaksanaannya telah diberlakukan pungutan setiap diterbitkannya SKCK. Biaya pelayanan pembuatan SKCK selanjutnya dimasukkan ke dalam Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) mulai dari tingkat POLSEK maupun Polresta. Untuk itu sebagai bidang administrasi khususnya dalam bidang pelayanan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Dari beberapa pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya adalah pelayanan SKCK yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini sangat penting dalam segi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari bagian Intelejen Keamanan (INTELKAM), karena dirasakan langsung oleh masyarakat apakah

pelayanan tersebut memuaskan atau tidak.

Adapun prosedur dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota menurut ketentuan Surat Keputusan KAPOLRI No. Pol: SKEP/ 816/ IX/ 2003 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

Persiapan memuat:

- a. Pulbaket/ inventarisasi para pelaku pidana yang bertempat tinggal/ berdomisili di wilayahnya dari perkara-perkara pidana yang sedang dalam proses penanganan hukum baik pada tingkat penyelidikan, penuntutan, pengadilan maupun pemasyarakatan.
- b. Pulbaket/ inventarisasi dari orang-orang yang bertempat tinggal/ berdomisili di wilayahnya yang pernah dan/ atau yang sedang terlibat organisasi terlarang (daftar OT. G.30.S./ PKI dan gerakan terlarang lainnya).

2. Permintaan penerbitan

Permintaan penerbitan memuat:

- a. Permintaan penerbitan SKCK dapat diajukan oleh setiap anggota masyarakat.
- b. Surat permintaan tersebut harus dilampiri dengan:
 - 1) Surat Keterangan dari Ketua RT yang menyatakan bahwa pemohon dalam masa kewargaan di RT-nya sudah berapa lama dan apakah ada

- catatan perilaku yang menyimpang/ tidak terhadap norma social yang berlaku, disahkan oleh RW dan Lurah/ Kepala Desa serta Camat setempat.
- 2) Foto kopi KTP dan Kartu Keluarga atau kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP.
3. Pencatatan

Pencatatan memuat:

 - a. Nomor urut Agenda.
 - b. Nomor dan tanggal surat permohonan.
 - c. Nama (nama kecil/ nama keluarga dan/ atau alias).
 - d. Tempat dan tanggal lahir.
 - e. Alamat.
 - f. Pekerjaan.
 - g. Keperluan permohonan.
 - h. Keterangan lain.
 4. Identifikasi

Identifikasi memuat:

 - a. Pengambilan sidik jari dan pengisian formulir sidik jari.
 - b. Pembuatan Kratutik perorangan.
 - c. Permintaan Photo diri ukuran 4 x 6 cm berwarna, tampak muka dan kedua telinga, sebanyak 6 (enam) lembar.
 5. Penelitian

Penelitian memuat:

 - a. Penelitian terhadap materi surat.
 - b. Otentikasi.
 - c. Foto kopi KTP, Kartu Keluarga dan Pas foto dicocokkan dengan aslinya.
 - d. Dalam hal materi surat lampirannya tidak lengkap dan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya permohonan dikembalikan untuk dilengkapi dan/ atau diperbaiki.
6. Pengambilan keputusan
 7. Setiap permohonan tetap diterbitkan SKCK oleh Kapolres, dengan mencantumkan catatan Kepolisian terhadap yang bersangkutan.
 8. Penerbitan

Penerbitan memuat:

 - a. SKCK diterbitkan rangkap 2 (dua)
 - b. Guna kepentingan administrasi dan pendataan dilaksanakan pencatatan dalam buku agenda penerbitan.
 - c. Proses administrasi penerbitan:
 - 1) Mengisi formulir dengan materi atau isian sesuai hasil penelitian.
 - 2) Model SKCK yang diterbitkan oleh Polres.
 - 3) Penentuan masa berlaku SKCK minimal 3 bulan dan paling lambat 6 bulan.
 - 4) Ditandatangani oleh Kasat INTELKAM atas nama Kapolres.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan SKCK yang dilakukan oleh bagian INTELKAM yaitu Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota sebagaimana terlihat masih adanya kekurangan yang ada di dalamnya, maka dari itu harus menjadi satu pekerjaan rumah bagi Kepala Satuan INTELKAM.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan ditemukan permasalahan-permasalahan diantaranya sebagai berikut:

1. Pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat, dikarenakan minimnya petugas dan sarana yang ada.
2. Tidak adanya ruang tunggu yang memadai menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK khususnya ketika Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diperlukan untuk melamar pekerjaan.

Permasalahan tersebut diduga adanya pengawasan yang kurang optimal dari Kepala Satuan Intelejen Keamanan (INTELKAM) dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SKCK, hal ini dilihat dari indikator-indikator diantaranya sebagai berikut:

1. Kepala Satuan tidak melakukan pengawasan langsung dalam proses pelayanan pembuatan SKCK dan tidak melakukan pengamatan secara langsung dalam proses pelayanan pembuatan Surat Catatan Kepolisian (SKCK).
2. Kepala Satuan INTELKAM kurang melakukan dialog langsung dengan petugas pelayanan akan kendala-kendala yang sedang dihadapi yang dinilai menghambat dalam proses pelayanan pembuatan Surat Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada (1) Bagaimana pengawasan Kepala Satuan INTELKAM di Kepolisian

Resort Tasikmalaya Kota? (2) Bagaimana pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota? (3) Bagaimana pengaruh pengawasan Kepala Satuan INTELKAM terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota?

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala atau fenomena yang terjadi di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota. Waktu penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 6 bulan, terhitung mulai bulan Agustus 2015 samapi dengan bulan Januari 2016 di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Intelejen Keamanan (INTELKAM) sebanyak 1 orang, seluruh petugas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebanyak 3 orang dan masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari data bulan Januari 2014 samapi dengan bulan September 2014 sebanyak 27.303 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan dengan cara

menyebarkan angket penelitian dan observasi.

Pada tahap analisis, peneliti menggunakan teknik analisis data kuantitatif, yaitu melalui pengolahan data yang disajikan dalam tabulasi dan dideskripsikan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Pada tahap analisis ini penulis melakukan analisis dengan bantuan *software* IBM SPSS Versi 23.

C. LANDASAN TEORITIS

Pengawasan berpengaruh sebagai salah satu fungsi manajemen sangat diperlukan agar kegiatan yang sedang dilakukan dapat benar-benar terlaksana dan sesuai dengan rencana, tujuan, perintah dan kebijakan yang telah ditentukan.

Relevan dengan hal tersebut, Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 849), “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”.

Sementara itu, Surakhmad (2000: 7) menyatakan bahwa: “Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada di sekelilingnya”.

Jadi, dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam

sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.

Berbagai fungsi manajemen dilaksanakan oleh para pimpinan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Griffin (2004: 44) menyatakan bahwa: “Fungsi-fungsi yang ada di dalam manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan (*Planning*), fungsi pengorganisasian (*Organizing*), fungsi pelaksanaan (*Actuating*) dan fungsi pengawasan (*Controlling*)”.

Keempat fungsi manajemen tersebut harus dilaksanakan secara berkesinambungan, sehingga dapat merealisasikan tujuan organisasi. Pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen yang berupaya agar rencana yang sudah ditetapkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Siagian (2003: 30) menyatakan bahwa:

Pengawasan adalah memantau aktivitas pekerjaan karyawan untuk menjaga perusahaan agar tetap berjalan kearah pencapaian tujuan dan membuat koreksi jika diperlukan. Pengawasan secara umum berarti pengendalian terhadap perencanaan apakah sudah dilaksanakan sesuai tujuan atau penyimpangan dari tujuan yang diinginkan. Jika terjadi penyimpangan, pihak manajemen yang terkait dalam pengawasan harus memberikan petunjuk untuk melakukan perbaikan kerja, agar standar perencanaan tidak jauh menyimpang dari hasil yang diperoleh pada saat pelaksanaan.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan merupakan suatu tindakan pemantauan atau pemeriksaan kegiatan pelayanan untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada sebelumnya. Fungsi pengawasan merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini terdiri dari tugas-tugas memonitor dan mengevaluasi aktivitas pelayanan agar target pelayanan tercapai. Dengan kata lain fungsi pengawasan menilai apakah rencana yang ditetapkan pada fungsi perencanaan telah tercapai.

Harapan untuk melaksanakan pengawasan yang tepat dan efektif perlu ditunjang dengan menerapkan aspek-aspek pengawasan. Teknik-teknik pengawasan yang merupakan aspek layak untuk diterapkan dalam melaksanakan pengawasan. Teknik-teknik pengawasan ini memberikan tuntunan tentang bagaimana sebaiknya pengawasan itu dilaksanakan.

Untuk mencapai hal tersebut di atas, Siagian (2000: 590) mengemukakan teknik-teknik pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan langsung:
 - a. Inspeksi langsung;
 - b. *On The Spot Observation* (Observasi di tempat);
 - c. *On The Spot Report* (Laporan di tempat).
 - d. Pengawasan tidak langsung:

- 1) Laporan tertulis;

- 2) Laporan lisan.

Sedangkan kaitannya dengan peningkatan pelayanan pembuatan SKCK, istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Moenir (2002: 26-27) mendefinisikan pelayanan bahwa: "Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa: "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain".

Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga.

Untuk mencapai hal tersebut, Tjiptono (2006: 70) dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*);
2. Keandalan (*reliability*);
3. Daya tanggap (*responsiveness*);
4. Jaminana (*security*);
5. Empati (*empathy*).

Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono mengenai dimensi pokok kualitas pelayanan maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan

dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan.
4. Jaminana (*security*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. Empati (*empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Dengan demikian maka pengertian peningkatan kualitas

pelayanan adalah peningkatan hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas oleh bagian INTELKAM sesuai dengan tugas yang dibebankan.

D. PEMBAHASAN

1. Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota

Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM merupakan fungsi organik dari manajemen, yang saling terkait dengan perencanaan pada Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota. Pengawasan ini dilakukan untuk dapat mengevaluasi dari hasil pelaksanaan pelayanan pembuatan SKCK yang diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan adanya pengawasan maka dapat meminimalisir adanya kemungkinan penyalahgunaan atau menghindari penyimpangan serta kesalahan yang mungkin terjadi.

Relevan dengan hal tersebut, jenis pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM dalam pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota yaitu pengawasan secara langsung dan pengawasan secara tidak langsung. Harapan untuk melaksanakan pengawasan yang tepat dan efektif perlu ditunjang dengan menerapkan aspek-aspek pengawasan. Teknik-teknik pengawasan yang merupakan aspek layak untuk diterapkan dalam melaksanakan pengawasan. Teknik-teknik pengawasan ini memberikan tuntunan

tentang bagaimana sebaiknya pengawasan itu dilaksanakan.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2000: 590) yang mengemukakan teknik-teknik pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan langsung:
 - a. Inspeksi langsung; berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM melalui teknik inspeksi langsung terhadap petugas pelayanan pembuatan SKCK telah dilaksanakan dengan baik.
 - b. *On The Spot Observation* (Observasi di tempat); berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM melalui teknik observasi di tempat terhadap petugas pelayanan pembuatan SKCK telah dilaksanakan dengan baik.
 - c. *On The Spot Report* (Laporan di tempat); berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM melalui teknik laporan di tempat terhadap petugas pelayanan pembuatan SKCK telah dilaksanakan dengan baik.
2. Pengawasan tidak langsung:
 - a. Laporan tertulis; berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM melalui teknik laporan tertulis terhadap petugas pelayanan pembuatan SKCK telah dilaksanakan dengan baik.

- b. Laporan lisan; berdasarkan pada hasil penelitian pelaksanaan pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM melalui teknik laporan lisan terhadap petugas pelayanan pembuatan SKCK telah dilaksanakan dengan cukup.

Relevan dengan hasil penelitian mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Satuan INTELKAM pada Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota diketahui bahwa adanya relevansi teori yang dikemukakan oleh Siagian dengan hasil penelitian. Bahwasannya dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Satuan INTELKAM, dapat mengevaluasi hasil pelaksanaan pelayanan pembuatan SKCK yang diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Sejalan dengan itu, adanya pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM juga dapat diketahui kekurangan-kekurangan serta hal-hal yang harus diperbaiki dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota.

2. Pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota

Pelayanan pembuatan SKCK merupakan salah satu tugas dari Satuan Intelejensi Keamanan (INTELKAM) di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota. Sejalan dengan itu, suatu pelayanan dituntut supaya pelayanan tersebut berkualitas. Pelayanan pembuatan SKCK pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses

pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima layanan SKCK dan pemberi pelayanan SKCK.

Sebuah kualitas pelayanan pembuatan SKCK yang diharapkan oleh penerima layanan mengharuskan tingkat keunggulan dari pelayanan pembuatan SKCK yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Maka dari itu, jika pelayanan pembuatan SKCK tersebut melampaui harapan masyarakat sebagai penerima layanan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi ideal dari para penerima layanan. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan penerima layanan, maka persepsi dari para penerima layanan akan tidak ideal.

Relevan dengan hal tersebut, sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2006: 70) mengenai dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*); hal ini menyangkut pada kemampuan pihak Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota sebagai pemberi pelayanan dalam hal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota yang meliputi

fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa bukti langsung dari pihak pemberi pelayanan sudah diupayakan dengan baik meskipun masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh penerima layanan. Bukti langsung yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini adalah Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota berada pada kategori cukup.

2. Keandalan (*reliability*); hal ini menyangkut kemampuan pihak Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota sebagai pihak pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa keandalan dari pihak pemberi pelayanan sudah diupayakan dengan baik meskipun masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh penerima layanan. Keandalan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini adalah petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort

Tasikmalaya Kota berada pada kategori cukup.

3. Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu dalam hal menyangkut kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa daya tanggap dari pihak pemberi pelayanan sudah diupayakan dengan baik meskipun masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh penerima layanan. Daya tanggap yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini adalah petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota berada pada kategori cukup.
4. Jaminan (*security*); yaitu menyangkut pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pada penerima layanan. Jaminan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa daya tanggap dari pihak pemberi pelayanan sudah diupayakan dengan baik meskipun masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh penerima layanan. Daya tanggap yang diberikan oleh pihak pemberi

pelayanan dalam hal ini adalah petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota berada pada kategori cukup.

5. Empati (*empathy*); yaitu menyangkut hal memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima layanan dengan berupaya memahami yang diharapkannya. Sehingga dapat memahami kebutuhan penerima layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi penerima layanan. Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa daya tanggap dari pihak pemberi pelayanan sudah diupayakan dengan baik meskipun masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh penerima layanan. Daya tanggap yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini adalah petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota berada pada kategori cukup.

Relevan dengan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan SKCK yang dilakukan oleh petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota diketahui bahwa adanya relevansi teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dengan hasil penelitian. Bahwasanya diketahui bahwa dengan adanya dimensi pokok kualitas pelayanan, dapat menjadi tolak ukur baik atau kurang baiknya kualitas

pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota. Sehingga ke depan pihak pemberi pelayanan dalam hal ini Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam pembuatan SKCK.

3. Pengaruh pengawasan Kepala Satuan INTELKAM terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota

Adanya Suatu sistem pengawasan yang baik sangat penting dan berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan. Karena pengawasan dianggap sebagai salah satu alternatif untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari apa yang dikemukakan oleh Sujamto (1998: 18), bahwa pengawasan adalah segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan apa yang semestinya atau tidak.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa peranan pengawasan adalah sesuatu hal yang sangat essensial dan tidak dapat diabaikan. Karena, pada hakekatnya pengawasan adalah suatu usaha untuk mendeteksi pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan apakah pelayanan tersebut telah mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota serta untuk menilai

petugas pelayanan dalam hal ketaatannya dan mematuhi kebijakan-kebijakan yang berlaku. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Satuan INTELKAM merupakan suatu keharusan untuk dilakukan yang bertujuan mengatasi setiap bawahannya yang bersifat preventif dan pembinaan, untuk menciptakan petugas pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Sehingga Kepala Satuan INTELKAM dapat mengetahui kegiatan-kegiatan nyata dari setiap aspek serta permasalahan pelaksanaan-pelaksanaan pelayanan yang selanjutnya bilamana terjadi kesalahan atau kekurangan, dapat segera langsung mengambil langkah-langkah perbaikan dan tindakan seperlunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Winardi (1999: 181) Gap adalah “*A problem is a deviation from a standard (or from certain objective to be reached)*”. Maka dari itu, fungsi *controlling* bukan saja mencakup tindakan mengawasi dan mengkonfortir fakta adanya penyimpangan tetapi melakukan koreksi (perbaikan) terhadap deviasi-deviasi yang terjadi.

Sebagaimana diungkapkan Atmosudirdjo (1982: 125) “Pangkal dari semua pengawasan adalah rencana”. Hal senada juga dikemukakan Ruky (2002: 155) mengatakan bahwa: “Perencanaan yang baik akan memungkinkan kita melakukan pengawasan untuk mengukur kemajuan yang diperoleh

dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan sehingga tindakan perbaikan dapat diambil bila kemajuan tersebut dianggap tidak memuaskan”.

Relevan dengan hal tersebut, secara teori diketahui bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang memegang peran yang sangat penting guna tercapainya kualitas pelayanan yang dijalankan oleh Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota. Karena sebagaimana baiknya suatu sistem pelayanan yang dijalankan tanpa ada pengawasan yang baik, maka sistem pelayanan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Teori tersebut terbukti dalam penelitian ini sebagaimana yang telah dikemukakan di atas dan sebagai konsekuensi logis dengan pembuktian tersebut maka apabila mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota maka perlu disertai dengan pengawasan yang baik oleh Kepala Satuan INTELKAM artinya pengawasan mutlak diperlukan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya tujuan pelayanan yang diharapkan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pada pemaparan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota diperoleh rata-rata skor sebesar 322,3. Angka tersebut termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 64,46%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satuan Intelejen dan Keamanan, diketahui bahwa Kepala Satuan Intelejen dan Keamanan berupaya untuk melakukan fungsi pengawasannya terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan catatan Kepolisian. Berdasarkan hasil observasi, bahwa Kepala Satuan Intelejen dan Keamanan berupaya melaksanakan fungsi pengawasannya dengan mengaplikasikan bentuk-bentuk pengawasan.
2. Pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota diperoleh rata-rata skor sebesar 243,8. Angka tersebut termasuk pada kategori cukup dengan persentase sebesar 48,76%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, diketahui bahwa pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian diupayakan seoptimal mungkin untuk menjamin kepuasan dari penerima layanan. Berdasarkan hasil observasi, mengenai pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, diketahui bahwa pihak pemberi pelayanan senantiasanya berupaya meningkatkan pelayanannya meski dirasakan belum optimal.
3. Pengaruh pengawasan Kepala Satuan INTELKAM terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota berdasarkan uji korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,153 nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM terhadap Pelayanan Pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota mempunyai hubungan positif atau searah dengan derajat keeratan termasuk kategori sangat rendah karena berada di antara 0,00 – 0,199. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 2,34%. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM secara parsial berpengaruh terhadap Pelayanan Pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota sebesar 2,34%. Berdasarkan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 4,370 dan dari tabel distribusi t dengan $Dk = 98$ pada tingkat keyakinan 95 % $\alpha = 0,05$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,663. Maka dengan pengujian dua arah, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} (4,370) > t_{tabel} (1,660)$, berarti bahwa Pengawasan Kepala Satuan INTELKAM secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap besarnya Pelayanan Pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan atas hasil penelitian mengenai pengaruh pengawasan oleh Kepala Satuan INTELKAM terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota maka ada beberapa saran yang diajukan peneliti sebagai berikut:

1. Terkait dengan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Satuan Intelejen dan Keamanan di Kepolisian Resort Tasikmalaya Kota, diharapkan dapat meningkatkan serta mengoptimalkan fungsi pengawasannya dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2. Terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi layanan dalam proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, diharapkan kepada Petugas Pelayanan untuk lebih mengoptimalkan pelayanannya dengan memberikan bukti-bukti pelayanan yang baik terhadap penerima layanan.
3. Terkait dengan adanya pengaruh yang signifikan antara pengawasan terhadap pelayanan, diharapkan kepada Kepala Satuan Intelejen dan Keamanan untuk merealisasikan serta lebih mengoptimalkan bentuk-bentuk pengawasan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan catatan Kepolisian. Serta kepada

Petugas Pelayanan diharapkan untuk merealisasikan dan mengoptimalkan pelayanannya dengan memberikan bukti-bukti pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto. 2008. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atmosudirdjo Prajudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offcet.
- Gary Dessler. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen (Jilid 2)*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Husnaini. 2001. *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

- J. Winardi. 2000. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Johanes Supranto. 2000. *Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadarman. 2001. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kamus Besar bahasa Indonesia. 2008. Edisi Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Mathis Robert L. dan Jackson Jhon H. *Human Resource Management*. Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2003. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Septi, Winarsih Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins dan Coulter. 2005. *Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo
- Ruky, Ahmad. S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Baedhowi. 2007. *Revitalisasi Sumber Daya Aparatur dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi Vol.15, No.2 (Mei).
- Dwina Febriani. 2005. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Motivasi Kerja di Lingkungan Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Diklat POLRI (PUSDIKMIN)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan.
- Peraturan Perundang-undangan:**
 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Surat Keputusan KAPOLRI No. Pol: SKEP/ 816/ IX/ 2003 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)