

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN KELILING SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) KHUSUS PERPANJANGAN
DI POLRES GOWA**



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN KELILING SURAT KETERANGAN
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) KHUSUS PERPANJANGAN
DI POLRES GOWA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

NURUL RESKIANI

Nomor Induk Mahasiswa : 1905611124416

10/09/2021

1 exp.
smb. Alumni

R/ 0187 / ADN / 21 CD
RES

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul skripsi : Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa

Nama Mahasiswa : Nurul Reskiani

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11244 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Jaelan Usman, M.Si


Drs. Ansyari Mone, M.Pd

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos., MPA

NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0205/FSP/A.4-II/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin 30 Agustus 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Si
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
4. Syukri, S.Sos., M.Si






HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurul Reskiani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611124416

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 juni 2020

Yang Menyatakan,



Nurul Reskiani

ABSTRAK

Nurul Reskiani, Jaelan Usman, Ansyari Mone. *Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa*

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Inovasi Layanan keliling SKCK khusus perpanjangan di Polres Gowa. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Adapun jumlah informan sebanyak 7 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa guna untuk mempermudah dalam pengurusan perpanjangan SKCK dapat dilihat dari 1). Menciptakan Model Baru yang sangat berpengaruh dalam layanan SKCK keliling pada Polres Gowa yaitu dengan adanya layanan keliling memberikan kemudahan dalam pengurusan perpanjangan SKCK bagi pengguna SKCK yang ingin melengkapi persyaratan administrasi. 2). Mengembangkan layanan baru yang berpengaruh pada pelayanan SKCK keliling pada Polres Gowa yang sebenarnya sudah berjalan tetapi karena adanya COVID19 maka kegiatan ini belum berjalan dengan baik. 3). Membuat Interaksi Dengan Pelanggan dalam layanan SKCK keliling Polres Gowa sudah dikatakan baik karena prosedur ataupun persyaratan lainnya tetap sama dengan yang ada di Polres Gowa dan masyarakat ataupun pemohon tidak merasa disulitkan.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep dan Teori Inovasi Pelayanan	15
C. Konsep dan Teori Pelayanan Publik	19

D. Konsep dan Teori SKCK.....	20
E. Kerangka Pikir.....	26
F. Fokus Penelitian.....	27
G. Deskripsi Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	29
C. Informan.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Wawancara.....	30
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kabupaten Gowa.....	37



DFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Fikir	26
Gambar 3. 1 Model Analisis Interaktif	33
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Gowa.....	36
Gambar 4. 2 Kompetensi Petugas Pelayanan Skck Satuan Intelkam Polres Gowa	46
Gambar 4. 3 Tarif Penerbitan Skck.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, salah satu tugas pokok Kepolisian yaitu memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Begitupun dengan pertimbangan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu: Bahwa untuk menjamin pengakuan serta penghormatan atas hak dan kebebasan orang lain dan untuk memenuhi tuntutan yang adil sesuai dengan pertimbangan keamanan dan ketertiban umum dalam suatu masyarakat yang demokratis perlu dilakukan perubahan terhadap UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik agar terwujud keadilan, ketertiban umum, dan kepastian hukum dan Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf, perlu membentuk UU tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Inovasi pelayanan publik tidak bisa dilakukan lagi termasuk dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam publik suatu yang pelayanan yang kompetitif dengan menggunakan konsep-konsep yang dikembangkan dalam sektor bisnis dalam deakde terakhir ini. A& Ma'ruf, A. (2020: 116)

Inovasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia

(Sumber:<http://kbbi.web.id/inovasi>) Inovasi yaitu pemasukan atau pengenalan hal-hal yang bar, pembaharuan, penemuan yang berbeda dari yang sudah ada ataupun yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno,2008) mengatakan *An innovation is a new idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lain. Hasil penelitian Zaenal Mustofa (2017) dengan melakukan penelitian “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro” tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan inovasi serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Metode yang digunakan dalam penelitian Zaenal mustofa ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi menurut rogers dalam dala suwarno (2008:17) yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* serta mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan layanan Samsat Mini (SAMIN). Sedangkan teknis analisis data dalam penelitian Zaenal Mustofa menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dilihat dari teori atribut inovasi yang *trialability* (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan

dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Mini (SAMIN) yang masih sedikit. Sedangkan untuk hambatan yang terjadi dalam inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) adalah ketika jaringan internet yang digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sedang trouble atau bermasalah serta banyak dari masyarakat selalu wajib pajak yang tidak mengetahui jadwal pelayan samsat Mini (SAMIN).

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Terutama dengan adanya pengaruh globalisasi dimana perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju serta kompetisi yang semakin ketat membuat harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Instansi pemerintahan lebih meningkat. Akan tetapi kondisi pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien (Sujardi, 2012).

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu surat yang dilakukan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut tidak mempunyai kesalahan hukum yang berat, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. Umumnya SKCK yang telah diserahkan tersebut sehingga pernah melakukan kasus tindak pidana, yang mengakibatkan pemohon mempunyai catatan tindak pidana tetap bisa membuat SKCK dengan statusnya pernah melakukan kasus tindak pidana.

Terkait dengan Pelayanan di Kantor Polres Gowa juga menjadikannya sebagai salah satu faktor yang utama yang harus dimiliki setiap pegawai, karena masih banyak keluhan dari masyarakat Kabupaten Gowa yang tidak dilayani dan tidak dihiraukan oleh petugas pelayanan, maka berbagai upaya terus dihadirkan Polres Gowa dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Namanya SKCK keliling kini di hadirkan oleh Polres Gowa sebagai upaya mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengurusan kelengkapan administrasi yang mengharuskan adanya SKCK.

Hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa pelayanan petugas di Kantor Polres Gowa masih belum begitu baik, dikarenakan masih ditemukan sejumlah petugas masih belum terlalu melayani masyarakat. Pantauan Tribun Timur di lokasi, beberapa warga yang datang pada pukul 14.32 Wita, sudah tidak dilayani. Mereka yang hendak memasukkan berkas terlihat keluar dari ruang layanan dengan raut wajah kecewa. Pasalnya, warga tidak mengetahui jika pelayanan SKCK Polres Gowa tutup lebih awal. "Sudah tidak bisa katanya, karena sudah tutup. Padahal kan biasanya pelayanan sampai jam 3 sore (15.00 Wita)," kata seorang pria yang keluar dari ruang pelayanan. Hal yang sama diungkap seorang perempuan yang hendak mengurus SKCK. "Sudah tutup katanya, padahal kan sampai jam 3 biasanya." Ungkap seorang wanita yang berkerudung hijau. Pengakuan warga yang mengeluhkan layanan itu tutup lebih awal dibenarkan seorang petugas dipintu masuk ruang layanan. "Sudah tutup pak, tutupmi pembukaan karena kita ikut pembukaan bank. Jadi besokpi lagi," ujar

seorang petugas berseragam kain hitam putih saat dihipi didekat pintu masuk ruang layanan SKCK. (TRIBUN-TIMUR.COM 29 April 2019 19:43)

Berbagai upaya akan terus dihadirkan oleh Polres Gowa untuk memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat yang khususnya dalam pengurusan atau pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK keliling yaitu upaya mempermudah masyarakat yang melakukan pengurusan dalam kelengkapan suatu persyaratan berkas yang membutuhkan syarat yang salah satunya SKCK. Hadirnya SKCK keliling ini yang di hadirkan Polres Gowa sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengurusan kelengkapan administrasi yang mengharuskan adanya SKCK. SKCK keliling ini akan dapat di temui di beberapa jajaran Polres Gowa seperti pada polsek-polsek dengan jadwal yang masing-masing telah ditentukan yaitu di Polsek Bajeng pada hari Selasa dan pada hari Kamis berada di Polsek Bontomarannu. Dengan SKCK keliling ini kami berharap masyarakat yang berada jauh dari Polres Gowa dapat terbantu karena lebih dekat. (Kompas Terkini 26 Februari 2021).

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi dari Polres gowa untuk mengetahui pelayanan SKCK pegawainya bisa dapat dijadikan sebagai pedoman guna untuk meningkatkan inovasi layanan pada Polres Gowa .

Menariknya penelitian karena akan mendeskripsikan Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Keliling Polres Gowa dengan menggunakan teori dan konsep terkait Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, **“Inovsi Layananan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan rumusan masalah yang akan dikaji adalah **“Bagaimana Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa?”**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk memberikan informasi mengenai inovasi layanan keliling SKCK, serta mendeskripsikan tentang bagaimana inovasi layann keliling SKCK.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini, adalah:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan konstribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara terutama pada yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai mengenai pentingnya pelayanan untuk kinerja pegawai yang lebih profesional.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Syifa Fauziyah	2017	Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polres Sidoarjo	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK online sudah berjalan dengan baik serta dapat dengan mudah diterima masyarakat secara luas. Khususnya pemohon yang telah menggunakan layanan SKCK online. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi atribut <i>relative advantages</i> yakni memiliki keunggulan untuk memudahkan masyarakat dalam mempercepat proses pelayanan dan

				<p>mempersingkat birokrasi pelayanan administrasi SKCK. Atribut <i>compatibility</i> Menjelaskan bahwa adanya inovasi layanan SKCK online telah menyesuaikan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pada atribut <i>Complexity</i> adanya layanan SKCK online masyarakat tidak lagi dirumitkan dengan persyaratan serta waktu pembuatan SKCK. Namun sarana seperti tempat duduk untuk pemohon yang masih kurang serta masyarakat yang masih kurang menegtahui persyaratan yang dibawah saat mengurus SKCK. Pada atribut</p>
--	--	--	--	--

			Kantor Desa Pangkajene Kecamatan Ujungpangkajene Kabupaten Gresik	<p>disbanding dengan sebelum adanya inovasi, seperti waktu pelayanan yang cepat dan singkat. 2)</p> <p><i>Compatibility</i>, sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. 3) <i>Complexity</i>, mekanisme dan prosedur proses penyelesaian surat-surat melalui inovasi ini tidak terdapat kerumitan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat.</p> <p>4) <i>Triability</i>, pada inovasi ini yang awalnya dari tahap uji coba lalu mendapat respon positif dari masyarakat sehingga inovasi yang awalnya menggunakan <i>word</i> dan <i>excel</i> ini dikembangkan lagi menjadi</p>
--	--	--	--	--

				<p>lebih cepat melalui <i>localhost</i> dengan sistem <i>database</i>. 5)</p> <p><i>Observability</i>, dalam inovasi ini dapat dikatakan dengan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun terdapat beberapa kendala yaitu Sumber Daya Manusia terkait kurangnya pemahaman tentang aplikasi inovasi. Kendala berikutnya yaitu sumber dana, dimana inovasi ini tidak mendapat dukungan dana dari desa tetapi dari swadaya masyarakat, pinjaman, dan sumbangan sukarela. Serta terdapat kendala lain terkait sarana dan prasarana.</p>
3	Muhammad Fathur	2019	Inovasi Layanan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi

				<p>diluar jam kerja. Pada kriteria <i>Significance</i> inovasi ini mampu memberikan manfaat bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu pada jam kerja. Pada kriteria <i>Transferability</i> inovasi ini mampu untuk di contoh oleh instansi lainnya. Pada kriteria <i>Sustainability</i> menunjukkan besar harapan masyarakat untuk dapat terus mendapatkan layanan bus polisi Suroboyo Sobo kelurahan.</p>
--	--	--	--	--

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

Dari beberapa penelitian diata, dapat dilihat bahwa pada dasarnya inovasi layanan SKCK sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat serta memangkas birokrasi yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

B. Konsep dan Teori Inovasi Layanan

1. Inovasi Layanan

Menurut Rina Mei mirnasari (2013), Inovasi didalam pelayanan Publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, atau memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang menghasilkan inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat. Menurut Rogers (2013) Inovasi yaitu sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu suatu unit adopsi lainnya.

Sedangkan pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam Bahasa Inggris yang menurut Tjiptono (2011: 20) yang berarti setiap tindakan atau perubahan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) atau tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pengertian Inovasi layanan Menurut Asian Development Bank, inovasi adalah sesuatu yang baru dapat di implementasikan, dan banyak memiliki dampak menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas melainkan inovasi adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan dalam organisasi.

Kemudian menurut Koch dalam Nuryamin (2016), mengemukakan bahwa inovasi yaitu persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam

melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Sedangkan Menurut Asian Development Bank Inovasi ialah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan dan inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas tapi ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno Inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, atau teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan inovasi pelayanan adalah penerapan suatu ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya.

2. Indikator Inovasi Layanan

Pengukuran inovasi layanan dapat mempengaruhi keberhasilan dari instansi dalam melakukan inovasi. Menurut Dhewanto dkk (2014: 95) mengatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

a. Menciptakan Model Bisnis Baru

Yang dimaksud menciptakan model bisnis baru yaitu melibatkan perubahan mendasar dalam cara pendapatan dan keuntungan yang diperoleh. Dalam inovasi model bisnis baru dapat terjadi melalui integrasi bidang bisnis dalam satu proses, misalnya mendapatkan data

basis pelanggan yang lebih luas dan menciptakan nilai lebih kepada pelanggan.

b. Mengembangkan Layanan Baru

Pengembangan layanan baru dapat terjadi dalam banyak cara, yaitu salah satu dalam bentuk jasa atau konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru akan memengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran yang baik.

c. Membuat Interaksi Dengan Pelanggan Baru

Yaitu interaksi dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara penerima layanan dengan yang memberikan layanan.

Menurut Delafrroz et.al (2013) mengatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan dengan cara:

1. Penggunaan teknologi
2. Interaksi dengan pelanggan
3. Pengembangan layanan baru

Menurut Suwarno (2008: 17) mengemukakan lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Yaitu suatu inovasi yang harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan

yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini agar inovasi yang dalam tidak serta merta dibuang begitu saja dan selain faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi dan menuju inovasi yang baru.

3. *Complexity* (kerumitan)

Sebuah inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya, namun demikian dengan hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik sehingga hanya perlu proses adaptasi.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Yaitu fase uji coba dalam sebuah inovasi diperlukan agar inovasi dapat diterima. Fase uji coba ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk mencobanya. Ketika inovasi dapat diterima berarti inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Merupakan sebuah inovasi yang harus diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat bekerja sehingga menghasilkan sesuatu yang baik.

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

1. Inovasi internal yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada.
2. Inovasi radikal yaitu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan.
3. Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur Angkatan kerja dan keorganisasian.

Muluk (2008: 48) membedakan dua kategori inovasi yang dilihat dari segi proses, yaitu sebagai berikut:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terputus) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

C. Konsep dan Teori Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Brata (2003) pelayanan yaitu yang tidak sama atau berbeda dalam karyanya yang mempunyai judul atau dasar pelayanan prima, yang

dikatakan bahwa” suatu pelayanan akan dibentuk dikarenakan ada sebuah proses pemberian layanan yang tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayani”.

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat yang membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pemebentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun dilakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik lain yang berkepentingan.

Pelayanan Publik yaitu pelayanan umum, dan pengertian pelayanan pelayan umum yaitu suatu rangkaian tindakan bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekatan dan hubungan interpersonal tercipta keberhasilan dan kepuasan (LAN, 2004). Sedangkan menurut Saefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri.

Sedangkan menurut Inu dkk dalam Sinambela (2006), definisi pelayanan publik adalah beberapa individu yang memiliki kebersamaan perasaan, sikap harapan, berpikir dan tindakan yang benar bersumber pada nilai-nilai norma yang dengan demikian, pelayan publik adalah setiap usaha yang dilaksanan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang memiliki setiap aktivitas yang bermanfaat dalam suatu kesatuan atau

kumpulan dan menjadikannya kepuasan walaupun hasilnya tidak dilihat pada suatu barang secara materi.

Menurut Sinambela (2006), bahwasanya setiap manusia memerlukan suatu pelayanan, bahkan dengan cara ekstrim yaitu pelayanan tidak dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kemudian menurut Hardiansyah (2018) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*, mengemukakan bahwa dalam konteks pelayanan publik, pelayanan umum merupakan mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik yang lebih baik dan perlu ada upaya untuk memahami sikap perubahan kepentingan publik sendiri.

Berdasarkan dengan berbagai penjelasan diatas tentang pengertian pelayanan publik hampir memiliki pandangan yang sama yaitu seluruh bentuk pelayanan yang sudah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik baik berupa barang jasa ataupun pelayanan administratif itu sudah merupakan sebagai segala bentuk tanggung jawab dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara Ataupun Badan Usaha Milik Daerah yang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Indikator Pelayanan Publik

Lijin Poltak Sinambela (2016: 6) mengemukakan bahwa indikator-indikator yang di gunakan untuk mengukur atau melihat apakah pelayanan publik yang diberikan ialah pelayanan yang prima atau tidak, indikator tersebut bisa dilihat sebagi berikut:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Menurut Bharata (2004: 11) ada empat unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Penyedia Layanan
2. Penerima Layanan
3. Jenis Layanan
4. Kepuasan Pelanggan

Standar pelayanan publik adalah standar yang disamakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan sebagai petunjuk yang harus ditaati dan diselenggarakan oleh pemerintah, dan menjadi suatu petunjuk bagi penggunaan pelayanan dalam suatu proses penyampaian permohonan, dan sebagai alat kontrol kelompok atau masyarakat dari kinerja penyelenggara pelayanan.

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan

4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan *intern*
10. Pengawasan *extern*
11. Penanganan Pengaduan, masukan dan saran
12. Jaminan Pelayanan.

D. Konsep dan Teori Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

SKCK yaitu surat keterangan yang diterbitkan oleh POLRI yang melalui fungsi intelkam pada seseorang pemohon atau warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari bersangkutan ataupun suatu keperluan yang karena adanya ketentuan persyaratan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang terkait dengan orang tersebut.

Adapun jenis-jenis SKCK, yaitu sebagai berikut:

- a. SKCK dari Kepolisian Sektor (Polsek)
- b. SKCK dari Kepolisian resor (Polres)
- c. SKCK dari Kepolisian Daerah (Polda)
- d. SKCK dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri)

Adapun syarat berkas bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yaitu sebagai berikut:

1. Ktp asli dan fotocopy ktp
2. Paspur (jika ada)
3. Kartu Keluarga (KK)
4. Fotocopy Akta Lahir/ Ijazah
5. Surat keterangan dari Dukcapil (jika belum memiliki KTP atau KTP hilang)
6. Surat pengantar dari kelurahan
7. SKCK lama (khusus perpanjangan)
8. Pas foto berwarna ukuran 4*6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang berwarna merah dengan berpakaian sopan dan tampak muka.

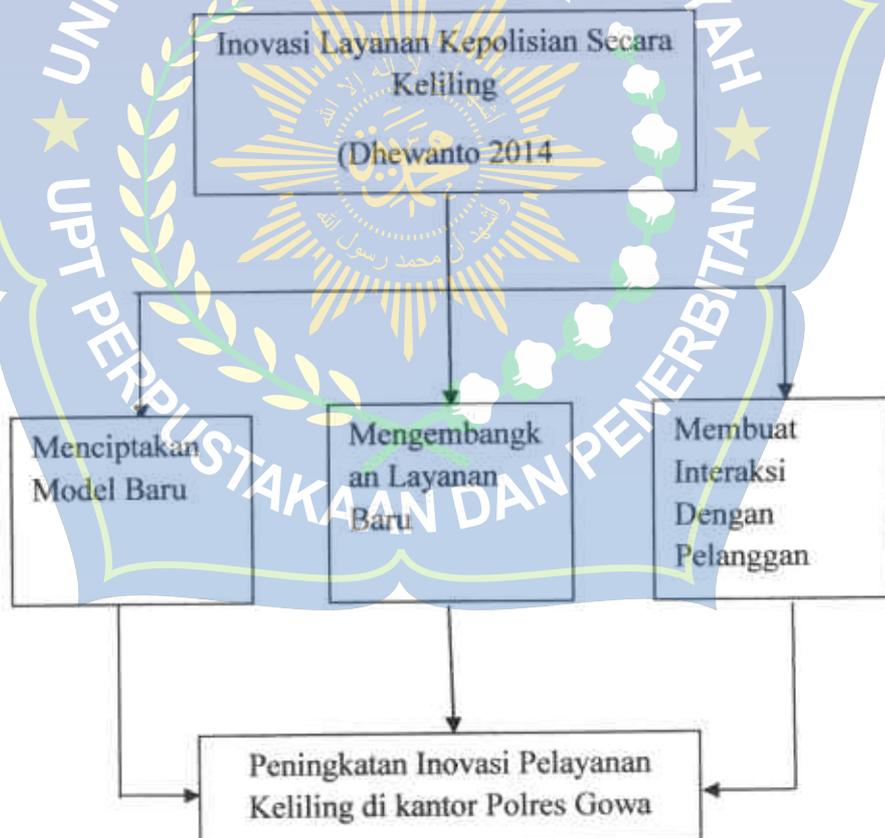
Pembuatan ataupun pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan peraturan pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Salah satu pendapat para ahli diungkapkan oleh Rahma (2011:91) penetapan besar biaya pelayanan publik harus memperhatikan sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- b. Nialai / harga yang berlaku atas barang atau jasa.
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang diperlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran ataupun pengajuan.
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pemaparan yang diatas terkait dengan SKCK peneliti dapat simpulkan bahwa SKCK yaitu salah satu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat

Penelitian ini tentang inovasi pelayanan di Kantor POLRES (Polisi Resor) dan ini akan dianalisis berdasarkan indikator: (1) menciptakan model baru; (2) mengembangkan layanan baru; (3) membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Hasil penelitian ini agar diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi kantor POLRES (Polisi Resor) Gowa agar Inovasi Layanan SKCK Keliling tersebut bisa berjalan sesuai yang diharapkan. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar berikut:



Gambar 2. 2 Bagan kerangka pikir

F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Inovasi Layanan Keliling (Khusus Perpanjangan) SKCK Di Polres Gowa yang akan menjadi pengukuran inovasi layanan publik Dhewanto, yaitu sebagai berikut:

1. Menciptakan Model Baru
2. Mengembangkan Layanan Baru
3. Membuat Interaksi Dengan Pelanggan

G. Deskripsi fokus penelitian

Adapun sub-sub fokus dari fokus penelitian inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan kepolisian Polres Gowa ini, adalah:

1. Menciptakan model baru

Pelayanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Gowa akan mendapatkan data basis pelanggan yang lebih luas dan akan menciptakan nilai yang lebih kepada masyarakat.

2. Mengembangkan layanan baru

Pelayanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Gowa akan mengembangkan bentuk layanan baru yang akan mempengaruhi kinerja pelayanan karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pelayanan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pelayanan akan mengalami penurunan.

3. Membuat Interaksi Dengan Pelanggan

Pelayanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Gowa dengan adanya interaksi ini akan membuat kedekatan antara masyarakat dan petugas yang akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Gowa” penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada dikantor POLRES (Kepolisian Resor) Gowa karena peneliti melihat masalah pelayanan banyak dikeluhkan beberapa warga datang tetapi tidak dilayani.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan alasan karena metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang suatu obyek penelitian yang lebih mendalam dan tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal orang (subyek) secara pribadi dan mereka melihat perkembangan dengan definisi peneliti sendiri tentang dunia ini.

Adapun jenis penelitian ini adalah kualitatif alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena pada saat pengumpulan data yang dilakukan hanya dengan menggunakan wawancara, angket dan sebagainya. Sebagian besar hasil dari penelitian dilakukan berhasil, peristiwa yang terjadi dalam penelitian deskriptif yaitu peristiwa yang terjadi secara alami.

C. Informan

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Data primer, yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Gowa.
2. Data sekunder yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari pihak kedua yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti seperti dokumentasi obyek dan subyek yang telah diteliti. Dalam penelitian sumber data sekunder yang digunakan yaitu rekaman hasil wawancara, dokumentasi catatan, jurnal atau artikel yang terkait dengan Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Gowa.

Adapun informan dalam penelitian, yaitu petugas kepolisian yang menangani pelayanan keliling SKCK dan masyarakat pengguna jasa layanan SKCK yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1	Muh. Yusran SH	MY	Kasat Intel Polres Gowa	1
2	Joko Sudiro	JS	KBO Intel Polres Gowa	1
3	Anas	A	Pembantu Benma Dan	1

			Petugas Informasi	
4	Kaharuddin	K	Operator Pelayanan SKCK	1
5	Nur Wahyuni	NW	Pemohon	1
6	Nur Indah Sari	NIS	Pemohon	1
7	Eka Novianti	EN	Pemohon	1

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan (1) wawancara (2) studi dokumentasi (3) media review (4) observasi.

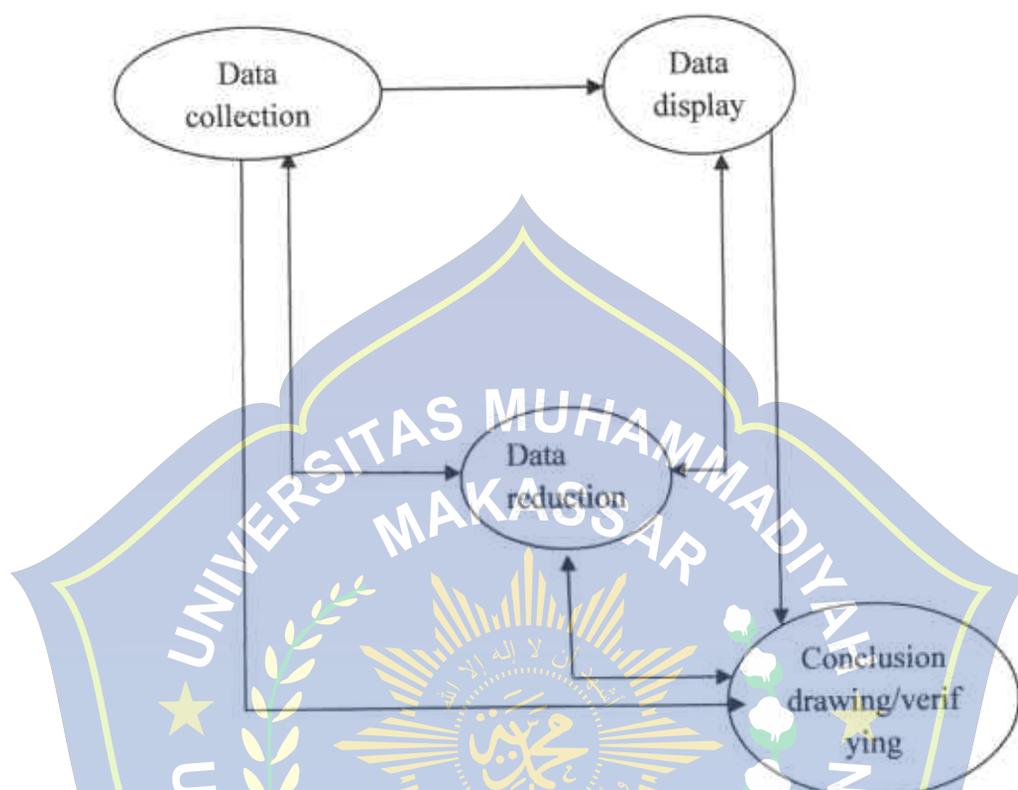
1. Wawancara

Dilakukan guna memperoleh data primer tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polres Gowa, dimana data tersebut sebagai informasi yang terkait dengan Inovasi Layanan keliling SKCK di Polres Gowa.

2. Studi dokumentasi

Kajian terhadap data-data dokumen pribadi dan dokumen dokumen resmi, baik visual maupun berupa tulisan yang berkaitan dengan masalah penelitian berupa catatan, majalah, surat kabar, agenda dan sebagainya.

3. Media Review



Gambar 3.1:

Model Analisis Interaktif dari Miles dan Huberman

1. *Data Collection* (pengumpulan Data)

Pengumpulan data yang dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan Inovasi Layanan Keliling surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan di Polres Gowa.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data/pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti ataupun rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang penting, mencari tema dan pola

untuk data tersebut. Triangulasi pada hakikatnya merupakan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Rancangan dasarnya yaitu bahwa fenomena yang diteliti dapat dimengerti dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi dan jika mendekati sudut pandang, adapun bentuk-bentuk triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber

Membandingkan cara mengecek ulang derajat suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalkan membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Yaitu untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mencocokkan kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi waktu

Yaitu mengecek semua hasil wawancara berulang kali dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah data akurat dan valid.

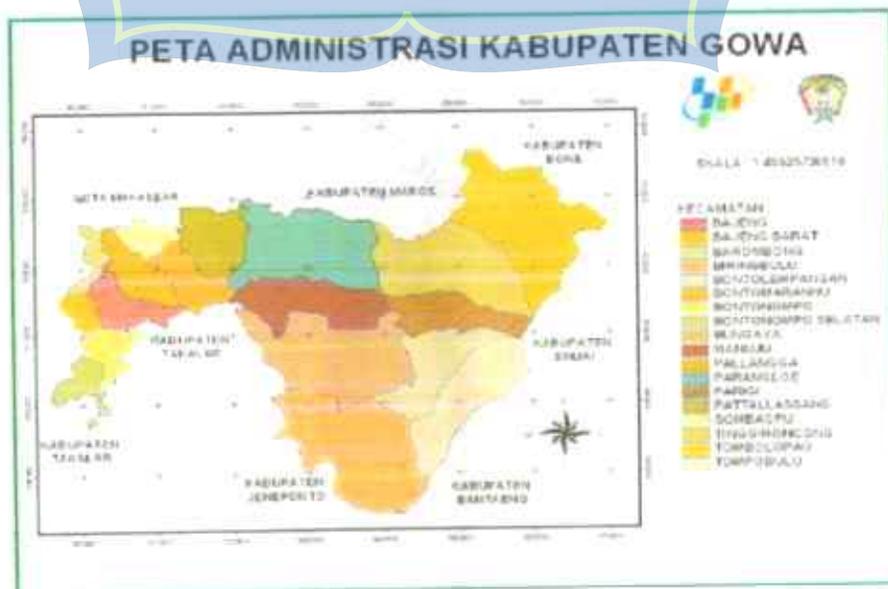
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis dan Administrasi Wilayah Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa secara geografis berada antara utara 119.3773° Bujur Barat, $120.36,6^{\circ}$ bujur timur dari Jakarta dan $50.33,6^{\circ}$ bujur timur dari Kutub Utara, sedangkan letak wilayah administrasinya antara 5.0829342862° Lintang Utara dan 5.577305437° Lintang Selatan. Kabupaten yang berada pada bagian selatan provinsi Sulawesi selatan ini berbatasan dengan 7 Kabupaten/kota lain, yaitu: Utara : Kota Makassar, Kabupaten Maros dan Kabupaten Bone, Selatan : Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jeneponto, Barat : Kota Makassar dan Kabupaten Takalar, Timur : Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto.



Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Gowa

(sumber : Bps Kabupaten Gowa, 2019)

Wilayah administrasi Kabupaten Gowa terdiri dari 18 Kecamatan dan 167 desa/kelurahan dengan luas daerah sekitar 1.883,33 kilometer persegi atau sama dengan 3,01 persen dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulo dan Biringbulo. Berikut tabel di bawah ini mengenai luas wilayah menurut kecamatan di Kabupaten Gowa 2018.

Tabel 4.1

Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Gowa 2018

No.	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas (KM ²)	Persentase
1.	Bontonompo	Tamallayang	30,39	1,61
2.	Bontonompo Selatan	Pabundukang	29,24	1,55
3.	Bajeng	Kalebajeng	60,09	3,19
4.	Bajeng Barat	Borimatangkasa	19,04	1,01
5.	Pallangga	Mangalli	48,24	2,56
6.	Barombong	Kanjilo	20,67	1,1
7.	Sombaopu	Sungguminasa	28,09	1,49
8.	Bontomarannu	Borongloe	52,63	2,8
9.	Pattalassang	Pattalassang	84,96	4,51

10.	Parangloe	Lanna	221,26	11,75
11.	Manuju	Moncongloe	91,9	4,88
12.	Tinggimoncong	Malino	142,87	7,59
13.	Tombolo Pao	Tamaona	251,82	13,37
14.	Parigi	Majannang	132,76	7,05
15.	Bungaya	Sapaya	175,53	9,32
16.	Bontolempangan	Bontoloe	142,46	7,56
17.	Tompobulu	Malakaji	132,54	7,04
18.	Biringbulu	Lauwa	218,84	11,62
GOWA			1 883,33	100,00

Sumber: Gowa Dalam Angka, 2019

Kabupaten Gowa terdiri dari wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi dengan ketinggian antara 10 - 2800 meter diatas permukaan air laut. Namun demikian wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26 persen terutama di bagian timur hingga selatan karena merupakan Pegunungan Tinggimoncong, Pegunungan Bawakaraeng-Lompobattang dan Pegunungan Batureppe - Cindako.

Dari total luas Kabupaten Gowa 35,30 persen mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 kilometer persegi dengan panjang sungai utama 90 kilometer.

Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26 persen atau terdapat 9 kecamatan yang merupakan dataran tinggi. Oleh karena itu, jarak antara wilayah kecamatan dengan ibukota kabupaten relatif jauh. Jarak terjauh dari ibukota kabupaten adalah Kecamatan Biringbulu yang menempuh jarak 140 kilometer dan Kecamatan Bontolempangan dengan jarak 120 kilometer yang harus melewati Kabupaten Jeneponto dan Kabupaten Takalar. Sedangkan jarak terdekat adalah Kecamatan Pallangga yang hanya menempuh 2,45 kilometer dan Kecamatan Bontomarannu dengan jarak 9 kilometer. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Gowa tercatat sejumlah 691.309 jiwa yang terdiri dari 339.575 laki-laki dan 351.734 perempuan.

2. Profil Lokasi Penelitian (Polres Gowa)

a. Sejarah singkat polres gowa

Diperkirakan pada tahun 1950 mulai berdiri kantor polisi di Kabupaten Gowa dengan sebutan KOMRES (Komando Markas Resor) 1811 GOMMATI. Pada waktu itu KOMRES GOMMATI membawahi wilayah yang terdiri dari Gowa, Makassar, Maros, Takalar, dan Jeneponto sehingga disebut KORES (Komando Resor) 1411 GOWA, dengan berjalannya waktu dan seiring perkembangan jaman sebutan tersebut berubah dan menjadi POLRES GOWA yang sebelumnya POLRESTA GOWA yang beralamat di jalan Syamsuddin Tunru No. 58 Sungguminasa Kecamatan Somab Opu Kabupaten Gowa.

Maka Polres Gowa dan beberapa rumah dinas Polres Gowa menempati area seluas kurang lebih 10.504 m² dan berada dipusat kota Kabupaten Gowa yaitu Sungguminasa yang terletak 10 km kearah selatan dari kota Makassar dan berjarak kurang lebih 100meter sebelah selatan Museum Balla Lompoa yang merupakan peninggalan sejarah pada jaman kerajaan Gowa.

3. Susunan Organisasi Polres Gowa

Susunan Organisasi Polres Gowa yaitu sebagai berikut (pasal 4) adalah Markas Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor, disingkat Mapolres yang terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan
 - 1) Kepala Polres (Kapolres)
 - 2) Wakil Kepala Polres (Wakapolres)
- b. Unsur Pengawas dan pembantu Pimpinan
 - 1) Bagian Operasi (Bagops)
 - 2) Bagian Perencanaan (Bagren)
 - 3) Bagian sumber Daya (Bagsumda)
 - 4) Seksi Pengawasan (Siwas)
 - 5) Seksi Pertanggung Jawaban Profesi dan Pengamanan Internal (Sipropam)
 - 6) Seksi keuangan (Sikeu)
 - 7) Seksi Umum (Sium)
- c. Unsur Pelaksanaan Tugas Pokok

- 1) Sentra Pelaksanaan Kepolisian Terpadu (SPKT)
- 2) Satuan Inteljen Keamanan (Satintelkam)
- 3) Satuan Reserse Criminal (Satreskrim)
- 4) Satuan Narkoba (Santarkoba)
- 5) Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas)
- 6) Satuan Samapta Bhayangkara (Satsabhara)
- 7) Satuan Lalu Lintas (Satlantas)
- 8) Satuan Pengamanan Objek Vital (Satpamobvit)
- 9) Satuan Polisi Perairan (Satpolair)
- 10) Satuan Tahanan Dan Barang Bukti (Sattahti)

d. Unsur Pendukung

- 1) Seksi Teknologi Informatika Kepolisian (Sitipol)

4. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

Polres bertugas untuk menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara kemandirian dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum polres, yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi

Polres menyelenggarakan fungsi yaitu pemberiaan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan

penanganan lapranj atau pengaduan, pemebrian bantuan dan pertolongan termasuk pada pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin atau keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 1) Pelaksanaan fungsi inteljen dalam bidang keamanan guna untuk terselenggaranya deteksi dini (*earlydetection*) dan peringatan dini (*earlywarning*)
- 2) Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensic lapangan dalam rangka penegakkan hukum, serta pembinaan, koordinasi, dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).
- 3) Pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan msyarakat melalui kepolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadrm dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan terjalannya dalm hubungan antara polri dan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus.
- 4) Pelaksanaan fungsi Subhara, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patrol (Turjawali) serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (Tipiring), pengamanan unjuk rasa dan

pengendalian massa, serta pengamanan dalam objek vital, parawisata dan *Very Important Person* (VIP).

- 5) Pelaksanaan fungsi lalu lintas yang meliputi kegiatan turjawali lalu lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakkan hokum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.
- 6) Pelaksaasn fungsi kepolisian perairan yang meliputi kegiatan patroli perairan, pengamanan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan pada wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan.
- 7) Pelaksanaan fungsi-fungsi lain, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Visi Dan Misi Polres Gowa

Polres gowa yaitu sebagai Kesatuan Kewilayahan dalam rangka mendukung program polda sulsel dan untuk menciptakan Kamtibnas yang kondusif melalui pelayanan yang terbaik kepada masyarakat penegakkan hukum yang professional dan proporsional serta kebersamaan antar instansi dan masyarakat dalam mendukung program Polda Sulsel, maka dirumuskan Visi dan Misi Polres Gowa, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

Yaitu terciptanya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat prima, tegaknya hukum dan terjaminnya keamanan di wilayah hukum Polres Gowa serta terselenggaranya sinergi Polisional secara optimal.

b. Misi

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsive dan tidak diskriminatif.
- 2) Menerapkan perpolisian masyarakat berbasis pada masyarakat patuh hukum pada komunitas masyarakat.
- 3) Meningkatkan kerjasama dengan instansi dan Lembaga pemerintahan maupun masyarakat dalam rangka mendukung operasional kepolisian di wilayah hukum Polres Gowa.
- 4) Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini terhadap permasalahan, ancaman dan segala kemungkinan gangguan kamtibmas yang bias terjadi di wilayah hukum Polres Gowa melalui kegiatan/operasi penyelidikan dan pengamanan.
- 5) Menjaga Kamseltibcar lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus lalu lintas orang dan barang.
- 6) Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan kamtibmas di wilayah hukum Polres Gowa.

- 7) Menegakkan hukum secara professional, obyektif, proporsional, transparan, dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
- 8) Mengelola secara professional, transparan, akuntabel, dan modern seluruh sumber daya Polri guna untuk mendukung operasional Polri.

Hal diatas merupakan visi dan misi dari polres gowa, adapula visi dan misi serta motto untuk layanan SKCK keliling, sebagai berikut:

a. Visi

Jadikan kepercayaan dan professional kerja dalam melayani masyarakat

b. Misi

- 1) Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan menegakkan dedikasi dan loyalitas petugas yang mengawali pelayanan publik dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, peran dan kewewngannya.
- 2) Mewujudkan pelayanan yang optimal melalui budaya local (sipakatau, sipakainga', sipakalabbe) akuntabel, transparan dan kepastian hukum.
- 3) Membentuk jaringan informasi melalui pelayanan masyarakat.

- 4) Memberikan pelayanan secara humanies, cepat, akurat, mudah, ikhlas dan tepat tanpa mengesampingkan aspek procedural dan securitas.

c. Motto

Terpadu peduli dan cepat dalam melayani masyarakat Ri Butta Gowa.

Personalia atau petugas Pelayanan SKCK Polres Gowa berjumlah orang yang terdiri dari gambar sebagai berikut:

NO	NAMA	BUNGRAT / NRP	DIK / UMUM	BERTIPYKAT	NO HP / FB	MASA KERJA		JOB	FOTO
						DINAS POLRI	TUGAS PELAYANAN		
1	ANAS	AMRU / 07450746	SRU	LAT BA INTERAKSI & BUDIPING 2005	0815 07063 R3 Anas Farhan	04 JULI 1997	2015	Operator Yana & petugas informasi	
2	WIWIK KARMILA	BRIPKA / 84120249	SMU	PELATIHAN OPERATOR SKCK	1522331522 21 Wiwik Karmila opantiga	01 JAN 2004	2009	Operator Yana SKCK	
3	RIA SAFITRI S.Pd	BRIPKA / 86121183	S1	PELATIHAN OPERATOR SKCK 2010 MENTOR POLWAN & INTELTEK 2020	081508054 11 RIA SAFITRI S.Pd	01 JAN 2000	2012	Operator Yana SKCK	
4	KAHARUDDIN	BRIGPOL / 87051739	SMU	PELATIHAN OPERATOR SKCK 2013	0853409690 S1 kaharuddin	01 DES 2008	2010	OPERATOR PELAYANAN SKCK	
5	RJ CYTRA SARISE	BRIP1U / 84251759	S1	PELATIHAN OPERATOR SKCK 2013	081242865 30 Cytra Sari Ramadhani	29 DES 2014	2017	OPERATOR PELAYANAN SKCK	
6	ANDI CHATNA S.Pd	BRIP1U / 84220400	S1	PELATIHAN OPERATOR SKCK 2013	0823461156 77 Andi Chatna Zhatia	25 DES 2014	2018	OPERATOR PELAYANAN SKCK	

Gambar:4.2 Kompetensi petugas pelayanan skck satuan intelkam polres gowa

B. Hasil penelitian

Surat Catatan Keterangan Catatan Kepolisian adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seorang pemohon atau warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada ataupun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang dalam kegiatan kriminalitas ataupun kejahatan. Disamping itu surat ini memiliki masa berlaku sampai dengan enam bulan sejak tanggal yang diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku surat keterangan itu bisa diperpanjang apabila masih dibutuhkan. Sebelumnya surat keterangan tersebut dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). SKKB yaitu surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Adapun indikator pelayanan keliling surat keterangan catatan kepolisian di Polres Gowa yaitu terdiri dari: 1) Menciptakan model baru, 2) mengembangkan layanan baru, 3) membuat interaksi dengan pelanggan

1. Menciptakan Model Baru

Menciptakan model baru yaitu menggunakan informasi yang terintegrasi untuk menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan agar pemohon terpenuhi kebutuhannya dan menghemat waktu. Dengan menggunakan model baru ini pemohon bisa mengunjungi tempat pemangkalan pembuatan atau perpanjangan SKKB yang berlokasi di Polsek Bajeng pada Hari Selasa pada pukul 09.00-12.00 dan di Polsek Pattalasang pada hari Kamis pada pukul 09.00-12.00. Dengan adanya dua

tempat lokasi yang berbeda ini pemohon bisa memilih lokasi mana yang dekat dari tempat tinggal.

Berikut salah satu wawancara dengan bapak JS selaku KBO Intel Polres Gowa, mengatakan:

“Kualitasnya saya katakan cukup baik karena sama dengan yang disini dipolres gowa kan kualitasnya sama artinya masalah ya katakanlah kertas yaa kertas skcknya sama kemudian kegunaannya sama persyaratannya juga sama jadi kualitas kegunaannya sama iyakan “. (Hasil wawancara pada 20 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem pelayanan keliling segala kualitas sudah baik dan dari segi segala kualitas sama tidak dibedakan sedikitpun dengan yang ada di Polres Gowa.

Pendapat tersebut didukung oleh MY selaku Kasat Intel Polres Gowa, mengatakan:

“Saya kira kualitasnya sama dan artinya jauh lebih bagus kalau untuk pelayanannya diskck keliling karena masyarakat tidak jauh-jauh lagi untuk mendapatkan skck. Saya katakan bagus karena sekarang jauh lebih mudah pemohon mengurus perpanjangan skck karena jangkauannya dekat”. (Hasil Wawancara pada 19 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan keliling memiliki jangkauan yang lebih luas bagi masyarakat pemohon perpanjangan SKCK.

Adapun tanggapan A selaku Pembantu Benma dan Petugas Informasi SKCK Keliling Polres Gowa mengatakan:

“Kalau kita disini berbicara tentang kualitas mungkin bagi pemohon perpanjangan skck kalau sudah merasakan bagus kualitasnya yaa dilayanan keliling ini juga kita harapannya jauh lebih bagus karena kita dari pihak petugas semaksimal mungkin

tidak mau mempersulit pemohon tapi mau membuat pemohon merasa nyaman dengan adanya layanan keliling ini karena itu memang tujuan kita membuat sistem ini". (Hasil wawancara pada 25 Mei 2021)

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa layanan keliling ini dibuat untuk pemohon agar tidak mmerasa kesulitan dalam pengurusan perpanjangan SKCK.

Adapun tanggapan K selaku Operator Pelayanan SKCK Keliling Polres Gowa mengatakan:

"Kualitas dari sistem layanan ini skck keliling ini hmm sama dengan kualitas pelayanan yang ada dipolres gowa, yang maksudnya kalau banyak pemohon antri dulu sama dengan dipolres gowa tapi kalau tidak adaji pemohon langsung kita layani dan proses waktu pembuatannya juga sama 5-10 menit ji begitu". (Hasil wawancara pada 03 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu informan bisa kita simpulkan bahwa dengan layanan SKCK keliling ini bisa menimalisir waktu menunggu dan tidak banyak waktu bisa lebih cepat karena kita tidak lama antri dan waktu dicetak SKCK bisa lebih cepat selesai.

Adapun tanggapan dari saudara EN selaku pemohon/masyarakat pengguna skck mengatakan:

"Dengan adanya layanan keliling untuk skck meski untuk saat ini masih pelayanan perpanjangan saja tapi alhamdulillah kita sedikit sudah dimudahkan karena kita yang dulunya waktu mau membuat skck agak kejauhan lama dijalan disbanding menunggu penerbitan skcknya nah sekarang suah ada layanan kelilingnya sudah dimudahkan sediikit karena rumahnya yang dekat dari sini tidak jauh-jauh lagi pergi dikantor polres gowa jadi pengeluaran kita tidak banyakmi untuk bensin tapi mungkin masih banyak orang yang merasa kejauhan karena kan kabuptaen gowa cukup panjang dan luas bagian wilayahnya jadi mungkin masih banyak yang merasa kejauhan". (Wawancara pada 03 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu informan bisa kita simpulkan bahwa dengan adanya layanan SKCK keliling pemohon sudah

merasa gampang, merasa lebih mudah untuk memperpanjang SKCK meskipun belum terbilang maksimal karena masyarakat berharap bisa membuka pelayanan pembuatan skck baru.

Adapun hasil wawancara dari Nur Wahyuni selaku pemohon SKCK, mengatakan:

“Alhamdulillah dengan adanya pelayanan keliling SKCK kita pemohon sudah merasa sedikit dimudahkan kalau mau melakukan perpanjangan SKCK meskipun mungkin belum semua merasa dekat tapi setidaknya sedikit warga sudah merasa dimudahkan kita juga berharap semoga pembuatan baru juga bisa segera ada dilayanan keliling biar makin mudah sama itu jadwalnya semoga juga bisa ditambah karna ini Cuma sehari kenapa tidak 2 hari jadwalnya biar tidak ” (Wawancara pada 23 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan keliling SKCK sedikit lebih memudahkan warga/pemohon untuk melakukam perpanjangan SKCK tetapi jadwal masih kurang waktunya.

Senada dengan hasil wawancara Nur Indah Sari selaku pemohon SKCK keliling, mengatakan:

“Saya rasa adanya ini SKCK keliling iya sedikit lebih dimudahkan untuk kita yang dekat dari sini tapi bagaimana yang masih agak kejauhan lagi rumahnya seharusnya setiap polsek ada pelayanan SKCK keliling biar satu kali satu minggu karena kabupaten gowa itu wilayahnya memang Panjang terus lebar jadi mungkin ada yang dipelosok-pelosok masih merasa susah untuk mengurus SKCK”. (Wawancara pada tanggal 23 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa SKCK keliling ini masih belum bisa mencakup warga yang merasa masih kejauhan bahwa layanan SKCK keliling harusnya setiap-setiap polsek ada pelayanan SKCK.

2. Mengembangkan Layanan Baru

Mengembangkan layanan baru yaitu layanan keliling SKCK Polres Gowa ini akan mengembangkan bentuk layanan baru yang akan mempengaruhi kinerja pelayanan karena apabila pengembangan layanan keliling ini berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pelayanan, begitupun sebaliknya apabila pengembangan layanan keliling ini tidak berhasil dalam penerapannya kinerja akan mengalami penurunan.

Berikut ini hasil wawancara dari JS selaku KBO Intel Polres Gowa, mengatakan:

“keunggulannya yang jelas mempermudah masyarakat yang jauh dari kantor polres ya tidak harus kepolres lagi artinya bisa menghemat waktu dan tentu tidak memungut biaya lagi dan lebih gampang dan masyarakat lebih mudah terlayani jadi salah satu keunggulan SKCK keliling yaa jadi bisa terlayani lebih cepat atau biasa disebut pelayanan prima” (Hasil wawancara pada 20 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemohon yang tadinya ke polres gowa bisa langsung

Pendapat tersebut didukung oleh MY selaku Kasat Intel Polres Gowa mengatakan:

“yaitu keunggulannya masyarakat dimudahkan dalam pelayanan untuk mendapatkan SKCK contohnya yang berlokasi di bajeng bisa *membackup* bontonompo dan bagian bajeng jadi seperti itu dimana warga itu berdomisili dia tidak jauh-jauh lagi kesini di Polres Gowa kalau mau perpanjangan SKCK karena bisa kita layani langsung ditempat jadi untuk ekonomisnya waktu, efesian waktu dan ekonomis anggaran dari pemohon itu saya kira beda kalau dia dari macam kecamatan bajeng, limbung terus dia kesungguhinasa itu selain dia efisien waktu yang dia dapatkan juga nilai ekonomisnya rendah maksudnya biaya transportasi lebih hemat”. (Hasil wawancara pada 19 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan memberikan alternatif pelayanan kepada pemohon dan tidak memakan waktu lama

dalam penerbitan SKCK begitupun dalam segi biaya transportasi bisa lebih hemat dengan mendatangi lokasi layanan keliling SKCK dibandingkan langsung ke Polres Gowa.

Adapun hasil wawancara dari bapak A selaku Pembantu Benma dan Petugas Informasi SKCK Polres Gowa, mengatakan:

“Kalau dari segi keunggulan dari sistem ini yaitu dapat memudahkan pengurusan perpanjangan SKCK karena pelayanan keliling kan sudah terdapat 3 lokasi termasuk yang dipolres gowa jadi tergantung pemohon dekatnya yang dilokasi mana bisa langsung kesana dan Insyaah Allah kedepannya kami juga sudah melayani pembuatan baru SKCK jadi bukan Cuma perpanjangan saja (hasil wawancara pada 25 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya 2 lokasi layanan keliling masyarakat/pemohon bisa memilih lokasi yang dianggap dekat dari rumah masyarakat.

Adapun hasil wawancara dari bapak K selaku Operator Pelayanan SKCK Polres Gowa, mengatakan:

“Keunggulan SKCK keliling ini yaa mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat pemohon yang khususnya pelayanan SKCK yang rumahnya lumayan jauh dari polres gowa saya kira bisa langsung mendatangi lokasi yang menjadi tempat pelayanan keliling skck dan saya kira itulah keunggulan SKCK keliling ini”. (Hasil Wawancara pada 03 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas tersebut dapat disimpulkan salah satu keunggulannya yaitu pemohon tidak jauh-jauh lagi mendatangi Polres Gowa untuk melakukan perpanjangan SKCK.

Adapun tanggapan dari EN selaku pemohon pelayanan SKCK keliling, mengatakan:

“Kerumitannya tidak adaji selama berkas persyaratannya sudah lengkap tapi ituji ka tidak setiap hari terbuka layanan kelilingnya Cuma satu kali seminggu ini disini (Polsek Bajeng) jadi haruski

kita selalu berusaha mencari bagaimana baiknya agar pengguna skck lebih nyaman dan mudah untuk mendapatkan skck".
(Wawancara pada 19 Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa adanya SKCK keliling ini agar masyarakat lebih merasa dimudahkan dalam pengurusan perpanjangan SKCK tanpa diberatkan dengan masalah jauhnya lokasi Polres Gowa.

Pendapat tersebut didukung oleh bapak A selaku Pembantu Benma dan Petugas Informasi SKCK Polres Gowa, mengatakan:

"Menurut saya kalau masalah kerumitan dan kendala tidak ada selama pelayanan masih tetap sama pelayanannya yang ada di Polres Gowa dengan pelayanan kelilingnya dan pemohon tidak diberatkan dengan masalah persyaratan karena tidak ada jii bedanya persyaratan yang ada di Polres Gowa sama dilayanan keliling". (Wawancara pada 25 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa semua proses atau sistem penerbitan SKCK tetap sama dengan proses di Polres Gowa.

Adapun tanggapan yang senada dengan bapak K selaku Operator Pelayanan SKCK, mengatakan:

"Kerumitan dan kendala dalam melayani tidak ada jii Cuma biasa pemohon kita dapat Cuma dua sampai empat orang/pemohon beda itu mungkin karena belum banyak yang tau masyarakat kalau sudah ada sistem pelayanan kelilingnya SKCK". (Hasil wawancara pada 03 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKCK keliling masih perlu disosialisasikan ke masyarakat/warga kabupaten Gowa.

C. Pembahasan Penelitian

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata inovasi adalah penemuan yang baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Arti lainnya dari Inovasi adalah pemasukan atau penganalan hal-hal yang baru. Adapun makna dari kata Inovasi yaitu proses atau hasil pengembangan pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologi) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang/jasa), proses dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial). Menurut Suwarno (2008: 16-18) mengatakan inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang menciptakan nilai lebih besar untuk konsumen atau masyarakat (pelanggan), untuk komunitas, dan lingkungan pada saat yang sama. Inovasi yang berhasil harus bernilai, guna bukan hanya dari bidang ekonomi tetapi juga bagian social pada kontek inovasi tingkat individu, organisasi, dan masyarakat.

Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik yang mampu menjawab semua keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan adminstrasi yang terjadi dikantor Polres Gowa yang

mengeuarkan Inovasi Layanan Keliling SKCK guna untuk memangkas sedikit birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK serta memudahkan masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan publik (*Public Service*) oleh aparaturnya merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya kepolisian sebagai abdi masyarakat disamping itu sebagai abdi negara. Pelayanan SKCK keliling yang diselenggarakan oleh aparaturnya kepolisian dimaksudkan untuk melengkapi suatu persyaratan dalam persyaratan administrasi.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin meningkat maka dengan layanan SKCK keliling ini masyarakat tidak perlu lagi meminta rekomendasi dari RT, RW dan Kelurahan/Desa karena layanan ini sudah terintegrasi dengan E-KTP (Dispendukcapil) dengan terkoneksi langsung dengan Database kepolisian terkait dengan tindak pelaku kriminal di seluruh wilayah kabupaten Gowa, sehingga untuk mengurus layanan SKCK Keliling ini masyarakat bisa langsung mendatangi lokasi yang sudah ditentukan dengan jadwal. Tetapi dengan sedikit hambatan atau kesulitan pelayanan keliling SKCK masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya layanan keliling ini jadi dalam hal ini petugas layanan masih sangat kurang dalam jumlah pemohon hanya 2 sampai 4 pemohon dalam sehari berbeda dengan pemohon yang ada di Kantor Polres Gowa. Tetapi dalam pelayanan petugas terlihat sangat baik dan

ramah serta memberikan penjelasan mengenai persyaratan untuk pemohon. SKCK.petugas di Kantor Polres Gowa berjumlah 6 orang yang cukup melayani para pemohon di Kantor SKCK Polres Gowa sedangkan petugas yang melayani SKCK Keliling berjumlah 2(dua) orang untuk melayani para pemohon SKCK dengan membawa persyaratan.

1. Menciptakan Model Baru

Yaitu dengan adanya sistem layanan keliling ini layanan prima terpenuhi dan menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan agar informasi yang terintegrasi untuk menghasilkan suatu layanan yang memuaskan.

Inovasi layanan keliling ini untuk mempermudah dalam pengurusan perpanjangan SKCK pemohon tidak lama dalam menunggu atau mengantri yang sebelumnya merasa jauh untuk melakukan perpanjangan sekarang layanan SKCK hadir dengan inovasi layanan keliling untuk mempermudah dalam perpanjangan SKCK. Pelayanan keliling ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pemohon pengguna SKCK tetapi dengan adanya layanan keliling ini membuat pelayanan prima dan terpadu yang berkualitas agar masyarakat tidak merasa kesulitan tetapi merasa dimudahkan untuk melengkapi suatu dokumen dan meminta persyaratan yang memerlukan SKCK dan masyarakat tidak perlu lagi datang mengantri ke kantor Polres Gowa untuk melakukan Perpanjangan SKCK melainkan pemohon/warga cukup mendatangi dua lokasi mana yang menurutnya dekat dari pelayanan keliling tersebut. Adapun 2(dua) lokasi

tersebut dan jadwal yang ditetapkan oleh petugas bisa dilihat sebagai berikut:

Lokasi dan Jam Pelayanan:

1. Selasa: Depan Polsek Bajeng pada Jam 08 s/d 12 Wita
2. Kamis: Depan Polsek Pattalassang pada Jam 08 s/d 12 Wita

Adapun kode etik dalam pelayanan publik Sat Intelkam polres gowa SKCK yaitu sebagai berikut:

Pendahuluan:

- a. Kode etik dari penyelenggara pelanan publik dilingkungan sat intelkam polres gowa didasarkan pada peraturan kapolri nomor 14 tahun 2011 tentang kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Profesi polri adalah profesi yang yang berkaitan dengan tugas polri baik dibidang operasional maupun dibidang pembinaan.
- c. Etika profesi polri adalah klarifikasi nilai-nilai tribrata dan catur prasyta yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan, kemasyarakatan, dan kepribadian.
- d. Kode etik profesi polri yang disingkat KEPP adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis yang berkaitan dengan perilaku maupun ucapan yang mnegenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut, atau tidak patut dilakukan oleh anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab.

e. Pelayanan publik adalah pejabat, pegawai atau petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik dilingkungan sat Intelkam Polres Gowa.

f. Penyelenggara pelayanan publik adalah pimpinan unit/satuan kerja dilingkungan sat Intelkam Polres Gowa yang melakukan pelayanan publik.

1. Norma dasar pribadi

Setiap pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi dalam wujud komitmen yaitu:

1. Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan
2. Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal
3. Berani yaitu, bersikap tegas dan rasional dalam bertindak berperilaku serta dalam membuat keputusan demi kepentingan negara, pemerintah dan organisasi.
4. Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun.
5. Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermanfaat dan bertanggung jawab.
6. Professional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya bneturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas.

7. Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu.
8. Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat.
9. Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memndang profesi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan masalah yang sesuai.
10. Independent, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas dan
11. Sederhana, yaitu bersikap wajar dan tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari.

2. Standard Perilaku

Setiap pelayanan publik dan penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan Diskriminatif
2. Bersikap cermat, santun, dan ramah
3. Tegas, handal, cepat dan tepat
4. Profesional
5. Tidak mempersulit, dan
6. Membuak diri, bersikap simpatik bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta keberatan, dari penerima manfaat layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yng dilakukan dengan informan bahwa dalam hal ini Kepala Polisi Resort (KAPOLRES) Kabupaten Gowa harus terus mengupayakan agar Layanan Keliling SKCK ini bisa lebih maksimal

dan membuka untuk pelayanan pembuatan SKCK baru dan menambah lokasi pelayanan keliling.

Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa Inovasi Layanan SKCK keliling di Kabupaten Gowa sudah memiliki pelayanan kualitas yang baik tapi dengan begitu masih perlu dilakukan adanya lagi sosialisasi/pemberitahuan kepada masyarakat Kabupaten Gowa bahwa pelayanan SKCK pada Polres Gowa kini sudah ada di Polsek Bajeng pada hari Selasa dan Polsek Pattalassang pada hari Kamis.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa menciptakan model baru dalam pelayanan keliling SKCK Polres Gowa masih perlu disebar luaskan pada website atau social media atas pemberitahuan tentang adanya layanan SKCK keliling.

2. Mengembangkan Layanan Baru

Yaitu menyangkut semua kegiatan yang terlibat dalam mewujudkan peluang dalam sebuah pelayanan dan merupakan pengembangan layanan bentuk baru yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan prima hal ini penyelenggara pelayanan publik melakukan inovasi dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya yaitu pada jajaran kepolisian yang dituntut untuk terus membuat terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat guna mengembalikan kepercayaan publik pada hukum nasional dan aparat penegak hukum. Dengan terus mengembangkan layanan baru ini jajaran Itelkam Polres Gowa terus mengupayakan untuk menghadirkan pembuatan baru SKCK

jadi tidak hanya untuk pelayanan perpanjangan tapi akan ada pelayanan pembuatan baru SKCK dalam inovasi layanan keliling. Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik yang mampu menjawab semua keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi yang terjadi di kantor Polres Gowa yang mengeluarkan inovasi layanan keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (khusus Perpanjangan) guna untuk memangkas sedikit birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK serta memudahkan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SKCK.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa mengembangkan layanan baru masih dikatakan belum begitu baik karena layanan ini belum menyediakan adanya pelayanan pembuatan SKCK baru hal ini dikarenakan sarana dan prasarana belum begitu lengkap, pelayanan yang masih hanya melayani perpanjangan SKCK dan untuk pembuatan baru SKCK belum ada tapi dari pihak petugas pelayanan SKCK keliling sudah menjajikan dalam waktu dekat sudah membuka pelayanan pembuatan SKCK baru.

Berkaitan dengan hasil Observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwa dalam hal segi pelayanan sudah terbilang sangat baik karena petugas-petugas melakukan layanan transparansi. Adapun tarif perpanjangan SKCK sama dengan tarif yang ada di Polres Gowa yaitu sebagai berikut:



Gambar: 4.3 Tarif penertiban skck

Disamping itu operasi layanan keliling dijadwalkan pada hari Selasa bertempat di Polsek Bajeng pada jam 09.00-12.00 dan pada hari Kamis bertempat di Polsek Pattalassang pada pukul 09.00-12.00 dan pada hari Senin, Rabu dan Jum'at itu bertempat di Polres Gowa.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan pengembangan layanan baru pelayanan SKCK Pelayanan keliling di Polres Gowa sudah sangat begitu baik dalam hal pelayanan.

3. Membuat interaksi dengan pelanggan

Yaitu dengan adanya interaksi ini akan ada kedekatan antara masyarakat dan petugas agar lebih mudah untuk mengetahui suatu keperluan ataupun kebutuhan pemohon/masyarakat yang membutuhkan SKCK.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan informan bahwa membuat interaksi dengan pelanggan masih terbilang belum terlaksana dengan baik karena sebagian warga Kabupaten Gowa masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya sistem layanan keliling SKCK. Kemudian dari segi persyaratan hasil wawancara telah disampaikan kepada informan bahwa meminta persyaratan sebagai berikut:

Perpanjangan:

1. RCK dari polsek setempat
2. Membawa skck lama
3. Foto copy ijazah terakhir 1 lembar
4. Foto copy akte kelahiran 1 lembar
5. Foto copy KTP 1 lembar
6. Foto copy kartu keluarga 1 lembar
7. Mengisi biodata/kartu TIK
8. Pas foto dengan warna latar merah dengan ukuran 4x6(6 lembar foto) dan 2x3(1 lembar foto)

Berkaitan dengan hasil observasi peneliti bahwa dari segi waktu dan tempat sekiranya sudah baik dan strategis dari segi titik lokasi karena kedua tempat tersebut berada ditengah-tengah Kantor Polres Gowa.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa membuat interaksi dengan pelanggan dilayanan keliling SKCK Polres Gowa memberikan kualitas pelayanan yang baik tetap sama dengan kualitas pelayanan yang ada dipolres gowa dalam proses persyaratan penerbitan SKCK.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini yang dilakukan dilapangan tentang Inovasi Layanan Keliling Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Khusus Perpanjangan Di Polres Gowa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Menciptakan Model Baru

Menciptakan Model baru yang sangat berpengaruh dalam layanan SKCK keliling pada Polres Gowa yaitu dengan adanya layanan keliling memberikan kemudahan dalam pengurusan perpanjangan SKCK bagi pengguna SKCK yang ingin melengkapi persyaratan administrasi.

2. Mengembangkan Layanan Baru

Mengembangkan layanan baru yang berpengaruh pada pelayanan SKCK keliling pada Polres Gowa yang sebenarnya sudah berjalan tetapi karena adanya COVID19 maka kegiatan ini belum berjalan dengan baik.

3. Membuat Interaksi Dengan Pelanggan

Membuat interaksi dengan pelanggan dalam layanan SKCK keliling Polres Gowa sudah dikatakan baik karena prosedur ataupun persyaratan lainnya tetap sama dengan yang ada di Polres Gowa dan masyarakat ataupun pemohon tidak merasa kesulitan.

B. Saran

1. Agar petugas pelayanan SKCK keliling Polres Gowa untuk menupayakan menambah titik cabang layanan SKCK keliling.
2. Diharapkan pada Kapolres Gowa untuk bisa lebih mengembangkan layanan SKCK keliling dengan pelayanan pembuatan baru SKCK jadi bukan hanya untuk perpanjangan tetapi juga untuk pelayanan pembuatan baru SKCK.
3. Bagi jasa pelayanan SKCK keliling harus lebih memaksimalkan atau menambah lagi lokasi pelayanan SKCK keliling Polres Gowa agar masyarakat yang masih jauh dari polsek bajeng dan polsek pattalassang terlebih lagi jauh dari polres gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Antanegoro, RM. Y., Surya,J.,& Sanusi,F.(2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, Volume 1 (2)*. Halaman 168.
- Asian Development bank. *Innovation in the public sector*. 2012 Bappeda Kota Semarang. Kota Semarang Dalam Angka 2014. 2014
- Brata, Atep adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Citra, A. F. A. (2016). Inovai Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik.
- Dwiyanto, Agus., dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fauziyah, S. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo*. Halaman 48-51.
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Junior, M. P. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan penanaman Modal di BPPT Kota Semarang*. Halaman 10.
- KBBI. Kamus Besar Bahasa Indonesia (online). <http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses pada tanggal 5 september 2016.
- Lan. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. BUKU. Jakarta: LAN
- Loina (2001). Hubungan Masyarakat Membin Hubungan Baik Dengan Publik.
- Mirnasari, Rina. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Jurnal online Universitas Airlangga.
- Nuryamin, (2016), *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar*, universitas Hasanuddin.
- Pranata, (1995).
- Rosyid, M. H. (2019). Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya.
- Saefullah, (2008). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sinambela, Lijian Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi aksara.

- Sinambela, L. P. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sector Public*. E-book
- Syifa, F.(2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo*.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Ulfa, M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus: Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (Spp) Gratis Bgai Mahasiswa Kabupaten Pangkep)*, *Volume 1* (1), Halaman 116-117.
- Wibowo. (2019). *Manajemen dari Fungsi Dasar ke Inovasi*



L

A



N

LAMPIRAN 1

Surat Izin Dari LP3M



Surat Izin Permohonan Penelitian dari PTSP Kota Makassar



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 13979/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kapolda Sulsel
Gowa

di
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPTM UIN Maulana Wahid Waluyo Makassar No. 13979/S.01/PTSP/2021 tanggal 26 April 2021 perihal permohonan izin penelitian.

Nama : **NURUL RESKIANI**
Nomor Pokok : 105011124416
Program Studi : Ilmu Aqidah dan Akhlak
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa UIN Maulana Wahid Waluyo Makassar
Alamat : Jl. Sidiyasa No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka pelaksanaan Skripsi dengan judul:

"INOVASI LAYANAN KELILING SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN KHUSUS PERPANJANGAN DI POLRES GOWA"

yang akan dilaksanakan mulai tanggal 27 April s.d 27 April 2021

Selubung dengan ini tersebut dibagikan kepada pihak/pribadi yang bersangkutan untuk ditandatangani dan ditandatangani dengan ketentuan yang tertera di belakang surat ini.

Dokumen ini dipindai dengan sistem elektronik dan dapat diakses di link yang tertera di belakang surat ini untuk memudahkan akses.

Ditandatangani dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sebagai berikut:

Ditandatangani Makassar
pada tanggal 27 April 2021

**AJI GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**
Sebagai Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADIYAS, S.Sos., M.P.
Pangkat : Pembina Tk. II
Np : 19716501 199603 1004

Perwakilan PTSP
Jl. Boulevard No. 5, Makassar
T. Pannamban

08447 7177 2749 2021



Jl. Boulevard No. 5, Telp. (0411) 441077 Fax (0411) 448936
Website : <http://ptsp.darmasulselprov.go.id> Email : ptsp@dsulselprov.go.id
Makassar 90231



Nomor : 13979/S.01/PTSP/2021
Halaman : 2 (2)

Lampiran Surat Izin Penelitian :

Kepada Yth :

Surat Telah Melakukan Penelitian Di Kator Polres Gowa



LAMPIRAN 2**Dokumentasi**

1. Gambar 2. 1



Wawancara bersama Bapak Inspektur Polisi Satu/KBO Intel Polres
Gowa

2. Gambar 2. 2



Wawancara bersama Bapak Kasat Intel Polres gowa

3. Gambar 2.3



Wawancara Bersama Bapak Pembantu Putor (Pungut Stor) SKCK
Polres Gowa

4. Gambar 2.4

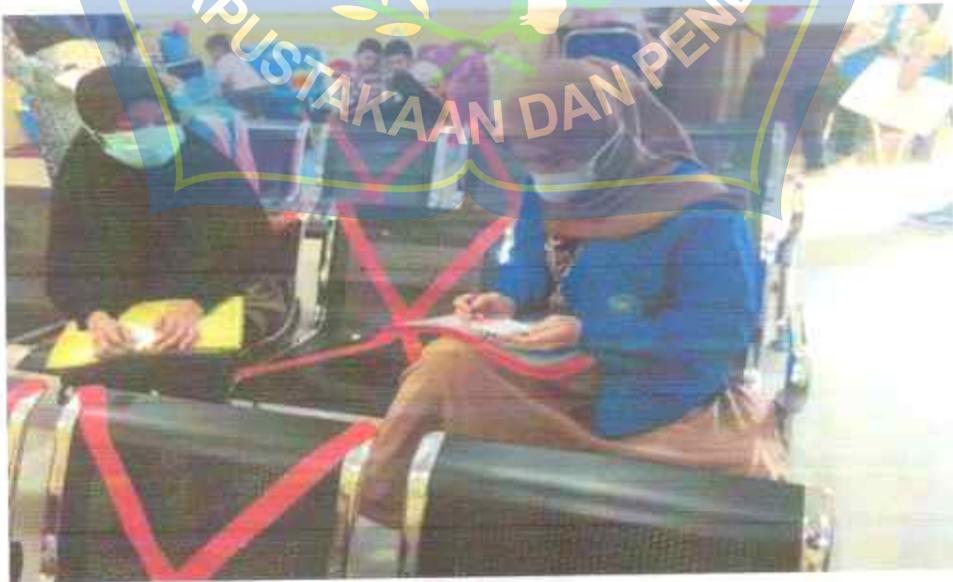


Wawancara Bersama bapak Bintara pelayanan SKCK Keliling Polres Gowa

Gambar 2. 5



Wawancara bersama Ibu pemohon/pengguna SKCK



Gambar 2. 6

Wawancara Bersama pemohon perpanjangan SKCK



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Gambar 2.7
Wawancara Bersama pemohon perpanjangan SKCK

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nurul Reskiani, lahir pada tanggal 04 Juni 1996 di Gowa. Ia merupakan anak bungsu dari pasangan Arifuddin dan Nurmiati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di sekolah dasarnya di SDI Ana' Gowa Desa Bontoala Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa pada tahun 2009. Pada tahun 2012 juga menyelesaikan Sekolah Menengah Atasnya yakni SMPN 3 Pallangga Kabupaten Gowa, lalu melanjutkan pendidikan di jenjang atas yakni di SMAN 1 Pallangga Kabupaten Gowa dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikannya ke jenjang Perguruan Tinggi yakni di Universitas Muhammadiyah Makassar program SI Reguler Jurusan Ilmu Adminisitrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.