

Implementasi Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Melalui Sistem Online Di Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Sumatera Selatan

Implementation of Regulations Head of The State Police of The Republic Indonesia Number 18 of 2014 Concerning Procedures For Issuing Police Records Certifications (SKCK) Through The Online System at The Directorate of Security Intelligence South Sumatra Regional Police

Pauzia^{1*}, Alfritri¹, Andy Alfatih¹

¹ Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia
Corresponding Author : *pauziakhairi26@gmail.com

Abstrak

Salah satu implementasi kebijakan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu melakukan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Tujuan pembangunan Aplikasi SKCK Online adalah sebagai upaya peningkatan kinerja kepolisian terutama dalam bidang teknologi informasi kepolisian, sebagai sarana mempermudah dalam pembuatan SKCK dan memberikan informasi dalam penerbitan SKCK kepada masyarakat, dan tujuan substansial pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Namun dalam pelaksanaan kebijakan penerbitan SKCK online masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga membuat kebijakan ini belum dapat berjalan sebagaimana mestinya, adapun permasalahan yang ditemukan di lapangan menjadikan alasan mengapa kebijakan ini menarik untuk diteliti, sehingga diketahui bagaimana implementasi kebijakan penerbitan SKCK online tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Polda Sumsel yang memiliki 17 Polres dan 159 Polsek, pada bulan November 2022. teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan Pejabat dan anggota Polri baik sebagai pelaksana kebijakan maupun sebagai petugas pelayanan SKCK/Operator SKCK, Operator Aplikasi Cakep, petugas perumus sidik jari dan pihak lain termasuk masyarakat sebagai pemohon SKCK yang berada di tempat pelayanan SKCK juga meneliti data, dokumen, laporan, dokumentasi.

Kata Kunci: Direktorat Intelijen Keamanan; Implementasi; Sistem Online; SKCK

Abstract

One of the implementations of public policy by the National Police of the Republic of Indonesia is providing public services which are realized in the form of a Police Record Certificate (SKCK) issuance service. The aim of developing the SKCK Online Application is as an effort to improve police performance, especially in the field of police information technology, as a means of facilitating the creation of SKCKs and providing information in issuing SKCKs to the public, and the substantial aim of public service or service to the community is community satisfaction. However, in the implementation of the online SKCK publishing policy, several problems were still found, making this policy unable to work as it should. The problems found in the field are the reason why this policy is interesting to research, so that it is known how the online SKCK publishing policy is implemented.

Based on the description above, the research method used is qualitative research with a qualitative descriptive research type. The location of the research was the South Sumatra Regional Police, which has 17 police stations and 159 police stations. in November 2022. The data collection technique used

in this research is in-depth interviews with National Police officials and members both as policy implementers and as SKCK service officers/SKCK Operators, Saucy Application Operators, fingerprint formulating officers and other parties including the public as SKCK applicants those at the SKCK service location also examine data, documents, reports, documentation.

Keywords: *Implementation; Online System; Security Intelligence Directorate; SKCK*

Pendahuluan

Salah satu implementasi kebijakan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu melakukan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Tujuan substansial pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diwujudkan dengan mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan dan tujuan tertentu. Hal ini selaras dengan pengertian bahwa kebijakan publik yang didefinisikan oleh Andy Al Fatih (2010:160) yang menyebutkan kebijakan Publik adalah setiap keputusan dan tindakan pemerintah yang tertulis yang dibuat secara sengaja dan sah oleh pemerintah yang bertujuan untuk melindungi kepentingan publik, mengatasi masalah publik, memberdaya publik dan menciptakan kesejahteraan publik. Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang selanjutnya disingkat SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Catatan Kepolisian adalah catatan tertulis yang diselenggarakan oleh Polri terhadap seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang dia lakukan. Kepolisian Republik Indonesia sejak tahun 2014 telah memiliki sistem Aplikasi Catatan Kepolisian (Cakep), yang sangat mendukung penerbitan SKCK. Penerbitan Surat Keterangan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan yang dinyatakan ada atau tidak terdata pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Direktorat Intelijen Keamanan Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Dit Intelkam Polda Sumsel) sebagai salah satu satuan kerja di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, merupakan salah unsur pelaksana utama di Kepolisian Daerah Sumatera Selatan yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan pelayanan kepolisian dengan melakukan pelayanan publik, salah satunya yaitu menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata cara Penerbitan SKCK menjelaskan bahwa Mabes, Polda, Polres dan Polsek seluruhnya dapat menerbitkan SKCK baik online maupun offline. Namun, dari hasil observasi awal, diketahui bahwa di Polda Sumatera Selatan belum seluruh Polsek di wilayah Polres menerbitkan SKCK apalagi secara online serta penyebutan Penerbitan SKCK online pun dirasa belum pas karena masyarakat sebagai pemohon SKCK, seakan belum dapat manfaat sepenuhnya dari pelayanan SKCK online. Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam hal mendukung *E-Government* antara lain tercermin pada pelayanan SKCK yaitu selain diterbitkan secara offline, SKCK juga dapat diakses secara Online melalui *website* <https://skck.polri.go.id>. Berdasarkan kebijakan ini khususnya pada penerbitan SKCK Online selayaknya seluruh pemohon SKCK telah dapat dilayani secara online sehingga masyarakat tidak perlu lagi harus datang secara langsung ke kantor kepolisian dalam mengurus keperluannya, terutama dalam penerbitan SKCK karena sebagian administrasi dapat diunggah melalui internet dengan media ponsel cerdas atau komputer, namun dalam pelaksanaan kebijakan penerbitan SKCK online ternyata masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga membuat kebijakan ini belum dapat berjalan sebagaimana mestinya, adapun permasalahan yang ditemukan di lapangan menjadikan alasan mengapa kebijakan ini menarik untuk diteliti, Tata cara permohonan dan persyaratan SKCK diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 pada Pasal 9 dan Pasal 10. Pasal 9 menyebutkan bahwa :

Permohonan untuk memperoleh SKCK dilakukan dengan cara:

- a. pemohon mendaftar dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara online melalui sarana elektronik;
- b. pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan; dan
- c. pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melalui sarana elektronik.

Pasal 10 ayat 1 menyebutkan bahwa :

Persyaratan untuk memperoleh SKCK bagi WNI meliputi:

- a) fotokopi KTP dengan menunjukkan KTP asli;
- b) fotokopi kartu keluarga;
- c) fotokopi akte lahir/kenal lahir;
- d) fotokopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP; dan
- e) pasfoto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam) lembar, yang digunakan untuk:
 1. SKCK 1 (satu) lembar;

2. arsip 1 (satu) lembar;
3. buku agenda I (satu) lembar;
4. Kartu Tik 1 (satu) lembar; dan
5. formulir sidik jari 2 (dua) lembar.

Dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada penerbitan SKCK online, karena berdasarkan observasi pra penelitian di wilayah Polda Sumatera Selatan belum seluruh Polsek di wilayah Polres menerbitkan SKCK, apalagi secara online serta beberapa alasan mengapa memilih hanya pada Penerbitan SKCK secara online yaitu :

1. Keterbatasan Sumber Daya
2. Setiap pemohon SKCK online masih harus datang langsung ke pelayanan SKCK
3. Pembayaran PNPB SKCK harus diserahkan kepada petugas pelayanan SKCK.
4. Sistem Aplikasi Catatan Kepolisian (Si Cakep) yang masih belum optimal

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan pada penelitian ini berjumlah 15 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi Indepth Interview/ Wawancara, Studi Dokumentasi, dan Observasi Lapangan. Adapun teknik analisis data yang digunakan berupa Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Tata cara atau tahapan yang harus dilalui pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online mulai dari proses awal hingga diterbitkan SKCK dapat dilihat pada Gambar 1 berikut. Alur ini digunakan sebagai pengantar untuk membaca hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan operasional sistem online.



Gambar 1. Tata Cara Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

1. Tingkat Kepatuhan

a) Pelayanan SKCK Tersedia Pada Semua Tingkat Kepolisian

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian bahwa kewenangan penerbitan SKCK ada pada semua tingkat kepolisian, artinya Mabes Polri, Polda, Polres dan Polsek seluruhnya dapat menerbitkan SKCK baik online maupun offline. Saat ini jumlah perangkat SKCK online di Polda Sumsel dan jajaran sejak didistribusikan Baintelkam Polri sebanyak 3 (tiga) kali yaitu pada tahun 2016, 2018, 2020 baru terdata sebanyak 66 perangkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepolisian di Polda Sumsel tidak semua melakukan pelayanan penerbitan SKCK online. Hal ini dapat diketahui dari ketersediaan perangkat SKCK online yang hanya 66 perangkat, padahal seharusnya minimal 177 perangkat sesuai dengan tingkat kepolisian yang ada di Polda Sumsel yaitu dengan rincian Polda 1, Polres 17 dan Polsek 159 serta ada beberapa permasalahan yang ditemui sehingga Polres dan Polsek tidak menerbitkan SKCK online.

b) Terhubungnya Sistem Informasi Data Transaksi

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mendalam terhadap operator aplikasi Cakep dan operator SKCK *online* diketahui aplikasi Cakep tidak dapat digunakan dalam proses penerbitan SKCK karena pada saat ini Aplikasi Cakep tidak dapat berfungsi maksimal, sistem aplikasi Cakep sedang dilakukan perbaikan oleh Mabes Polri. Operator aplikasi Cakep Polda Sumsel tetap menginput data pelaku kriminal secara rutin namun bukan ke dalam aplikasi Cakep tetapi secara manual dan seluruh Polres jajaran juga diminta untuk tetap melakukan pendataan dan mengkompulir secara manual pelaku tindak pidana dari masing masing Polres dan Polsek dan mengirimkan data tersebut setiap bulannya ke Dit Intelkam Polda Sumsel. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi data dan transaksi belum baik karena aplikasi SKCK *online* belum terintegrasi maksimal dengan sistem aplikasi Cakep, ini merupakan bukti kebijakan ini belum terlaksana.

Pada proses pendaftaran melalui website skck *online* yaitu <http://skck.polri.go.id>, pemohon mengisi data dan mengunggah berkas. Selanjutnya data yang sudah diisi tersebut di proses sampai terbit oleh petugas pelayan SKCK/operator SKCK, dengan kata lain seharusnya petugas pelayan SKCK dapat menarik atau memverifikasi data pemohon yang sudah di unggah tanpa harus meminta pemohon membawa berkas asli untuk di verifikasi, seharusnya jika Aplikasi SKCK *online* (<https://skck.polri.go.id>) dengan Sistem Aplikasi Cakep (cakep.polri.go.id) berfungsi dengan baik dan terhubungnya sistem informasi data dan transaksi maka akan mempermudah proses penerbitan SKCK oleh Polri serta mendapatkan data yang akurat terhadap seseorang pemohon SKCK, sehingga membantu pengguna memperoleh orang yang tepat serta meningkatkan deteksi terhadap pelaku tindak pidana. Sistem Aplikasi Catatan Kepolisian digunakan dalam penerbitan SKCK, yaitu berguna dalam

proses pemeriksaan skck *online* karena operator SKCK *online* dapat menggunakan Aplikasi Cakep terhadap seseorang yang mengajukan permohonan penerbitan SKCK. Caranya operator SKCK melalui *dashboard* SKCK *online*, membuka *website* aplikasi Cakep yaitu cakep.polri.go.id sehingga pada saat pencocokan data pemohon dengan data kriminal apabila seseorang pemohon (yang ada terdata catatan kriminalnya) dan data kriminalnya cocok maka pada penerbitan SKCK akan muncul pula catatan kriminalnya atau akan muncul catatan kepolisian pada lembar SKCK.

c) Pelaksanaan Operasional Sistem Online

Maksud dari pelaksanaan operasional pada dimensi tingkat kepatuhan adalah proses dan persyaratan yang telah dibuat sesuai dengan peraturan yang ada, kemudian aturan aturan ini harus dilaksanakan sebagaimana mestinya guna menunjang terlaksananya kebijakan penerbitan SKCK. Pada indikator ketiga ini dari dimensi tingkat kepatuhan, yaitu pelaksanaan operasional sistem *online*. Dimulai dari proses Pemohon SKCK masuk melalui *website* skck *online* yaitu <http://skck.polri.go.id>, melakukan pendaftaran, mengisi blangko penelitian, mengunggah persyaratan berkas penerbitan SKCK antara lain scan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Sidik Jari, Pasfoto dan paspor (bagi WNI yang akan keluar negeri) jika selesai mendaftar maka pemohon SKCK akan memperoleh *barcode* /bukti pendaftaran *online*. *Barcode* inilah yang dibawa dan diserahkan langsung oleh pemohon kepada petugas pelayanan SKCK di kantor Polri yang dituju, untuk digunakan oleh Pemohon SKCK melakukan perekaman foto di kantor pelayanan SKCK, kemudian Pemohon SKCK melakukan pembayaran PNPB SKCK kepada petugas pelayanan penerbitan SKCK *online* di tempat pelayanan sesuai dengan indeks yang ditentukan yaitu sebesar Rp. 30.000,-.

Rangkaian kegiatan sejak pemohon SKCK mendaftar *online*, mengisi dan mengupload berkas, melakukan perekaman foto dan pembayaran PNPB hingga terbit SKCK telah menunjukkan terlaksananya kebijakan atas Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 ini, artinya telah terjadi kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku karena pada pasal 23 menyebutkan bahwa "Biaya Administrasi penerbitan SKCK dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dan pelaksanaan pembayaran PNPB dikenakan biaya sebesar Rp 30.000, tarif ini sesuai yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor : 76 Tahun 2020 yang sebelumnya Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dan pada Bab III Tata Cara Permohonan dan persyaratan SKCK juga disebutkan bahwa pemohon untuk memperoleh SKCK dilakukan dengan cara dapat mendaftar dan menyerahkan dokumen persyaratan pada loket yang telah disediakan atau dikirim secara *online* melalui sarana elektronik. Sedangkan terkait deskripsi yang dibuat penulis bahwa Pemohon SKCK dapat melakukan pembayaran melalui rekening yang ditunjuk dan Pemohon SKCK dapat melakukan perekaman foto masih dikategorikan mematuhi ketentuan terhadap peraturan yang berlaku karena memang pada Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tidak menyebutkan pembayaran harus melalui rekening, dan perekaman foto juga tidak

diulas karena, ada point menyebutkan bahwa persyaratan dapat berupa pasfoto. Selanjutnya mendeskripsikan tentang, Pemohon SKCK tidak wajib datang ke tempat pelayanan SKCK secara langsung karena jika melihat uraian pada pasal 17 ” dalam hal pemohon berhalangan untuk mengambil SKCK, dapat diwakilkan kepada orang lain dengan menunjukkan KTP asli pemohon dan menandatangani tanda terima. Ini memberikan peluang sesungguhnya bagi pemohon untuk dapat tidak hadir, karena pemohon SKCK yang telah mendaftar online, mengupload berkas termasuk pasfoto dan dapat mengambil hasil mewakili kepada orang lain jika berhalangan. Termasuk jika telah memiliki barcode dapat mewakili kepada orang lain untuk melakukan pembayaran PNPB, walau proses pembayaran PNPB dalam peraturan ini tidak diulas secara tegas seperti hal ikhwal pengambilan hasil. Hal ini menunjukkan ketidak tegasan peraturan. Sehingga dari hasil penelitian diketahui pemohon SKCK di Polda Sumsel masih harus datang karena menyerahkan *barcode* dilakukan kembali verifikasi data yang di upload di aplikasi oleh petugas, menyerahkan pasfoto dan melakukan pembayaran PNPB. Temuan menarik pada saat penelitian dan wawancara terhadap petugas pelayan SKCK bahwa walaupun pemohon SKCK sudah mengunggah pasfoto pada aplikasi tetapi petugas tetap meminta fisik pasfoto untuk ditempel di blangko skck, menurut petugas dalam proses penerbitan SKCK online, petugas enggan untuk melakukan perekaman foto kepada pemohon dengan beberapa alasan bahwa kamera perekam SKCK online di Polda Sumsel ada kerusakan pada tripod sehingga tidak siap digunakan, saat perekaman foto juga membutuhkan waktu cukup lama lebih kurang 10 menit sehingga tidak efektif terutama saat pemohon SKCK sedang ramai yaitu pada saat ada dibuka lowongan ASN/dan atau ada pembukaan lowongan kerja di BUMN, penerimaan TNI dan Polri. Pasfoto yang direkam juga tidak bisa diambil untuk ditempelkan pada blangko skck yang akan diterbitkan.

d) Pelaksanaan Pembayaran PNPB

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini pembayaran PNPB SKCK oleh pemohon belum melalui transfer rekening atau pembayaran dengan *cashless* yang melalui rekening dinas yang ditunjuk, yaitu masih diserahkan secara langsung kepada petugas pelayan SKCK di loket. Kemudian hasil wawancara mendalam kepada Benma Dit Intelkam Polda Sumsel Setelah mendaftar secara online, mengupload berkas persyaratan dan memperoleh barcode maka pemohon skck, melakukan pembayaran PNPB dengan Indeks telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada petugas pelayanan penerbitan SKCK online di tempat pelayanan yaitu sebesar Rp. 30.000,- dan tidak ada biaya tambahan lain untuk kemudian oleh petugas pelayan SKCK diserahkan kepada Benma atau kepada pembantu benma untuk Polres dan Polsek. Petugas Benma/Pembantu Benma melakukan penyetoran PNPB setiap hari kepada Bank BRI atau bank lain yang online. Dalam sistem penyetoran PNPB SKCK ke negara, saat ini terdapat aplikasi simponi (sistem informasi PNPB *online*), sehingga berapa orang pemohon SKCK yang dilayani pada hari itu dapat diinput langsung pada aplikasi simponi, kemudian keluar tagihan untuk disetor ke bank, inilah yang

digunakan sebagai lembaran penyetoran ke bank dan setelah disetor bank akan mengeluarkan bukti setor.

2. Kelancaran Rutinitas Fungsi

a) Adanya Sarana dan Prasarana Penunjang

Adanya perangkat SKCK *online* merupakan prasarana utama dalam penerbitan SKCK *online*. Kurangnya jumlah perangkat SKCK *online* t, perangkat SKCK *online* ada tetapi rusak, perangkat SKCK *online* ada tetapi tidak dapat difungsikan maka akan membuat kebijakan penerbitan SKCK *online* tidak berjalan baik, fungsi rutinnya tidak berjalan. begitu juga terkait aplikasi catatan Kepolisian yang saat ini tidak dapat digunakan, dan ini mengganggu kelancaran rutinitas proses penerbitan SKCK *online*. Sedangkan untuk jaringan listrik tidak ada kendala karena dalam proses penerbitan SKCK *online* didukung dengan prasarana untuk menunjang kelancaran yaitu genset. Namun jaringan internet Polres dan Polsek yang mendapat distribusi perangkat SKCK *online* saat ini masih menjadi kendala karena wilayah yang menerima perangkat telah terkoneksi dengan jaringan internet namun belum terpenuhi seluruhnya, hal ini ada relevansinya dengan data dari BPS tahun 2021 tentang banyaknya Desa/kelurahan menurut keberadaan *Base Transceiver Station* (BTS). Sebagaimana disebutkan pada tabel 5.6 Sebelumnya dimana dari Jumlah 3.292 Desa dan Kelurahan tersebar di Kota dan Kabupaten di wilayah Provinsi Sumatera Selatan ternyata masih terdapat 54,40 persen wilayah yang tidak ada BTS sehingga masih terdapat 873 wilayah yang lemah sinyal internet telepon seluler bahkan terdapat 21 wilayah yang tidak ada sinyal.

Perangkat SKCK *online* yang digunakan oleh Direktorat Intelkam terdiri dari beberapa komponen yaitu komputer dan cpu yang berfungsi menarik data dan melihat data yang diinput si Pemohon SKCK, melakukan pengiriman kepada Server milik Baintelkam, mengecek data kriminal pada aplikasi cakep, printer yang terhubung ke komputer untuk memproses penerbitan blangko SKCK bagi pemohon. Alat scan barcode, kamera untuk melakukan perekaman foto, tanda tangan digital, alat merekam sidik jari yang kemudian dibaca oleh tim perumus sidik jari.

Aplikasi SKCK *online* belum dapat melakukan perekaman foto secara langsung melalui internet seperti halnya saat seseorang membuka rekening bank secara *online*, sehingga perekaman foto masih harus dilakukan di loket pelayanan SKCK, dari hasil wawancara mendalam terhadap petugas SKCK *online*. Petugas pelayan / operator SKCK di Polda Sumsel masih meminta pemohon SKCK untuk membawa pasfoto 4x6 sebanyak 4 lembar karena perekaman foto pada alat SKCK *online* di loket juga membutuhkan proses cukup lama yaitu lebih kurang 10 menit, dan foto yang direkam tersebut juga tidak dapat digunakan untuk ditempel di berkas SKCK *online*. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa perangkat SKCK ada tetapi tidak berfungsi optimal, hal ini mempengaruhi rutinitas kelancaran penerbitan SKCK *online*.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dari hasil penelitian dan data yang diperoleh dari data BPS Provinsi Sumsel bahwa di Sumsel terdapat 21 desa yang tidak ada sinyal dan 873 desa yang sinyalnya lemah, sehingga dari 3292 desa di Sumsel ada lebih kurang 27% desa yang sinyalnya lemah dan tidak ada sinyal, paling banyak di wilayah OKUS dan OKI. Salah satu kendala pelayanan digital (*online*) adalah karena

masih ada daerah yang blindspot dan daerah yang sinyalnya lemah sehingga menghambat pengisian *online*.

b) Adanya Pelaksana Teknis

Pelaksana teknis erat kaitannya dengan sumber daya manusia. Jumlah petugas pelayan SKCK hanya di Polda yang mengalami kelebihan tetapi secara keseluruhan di Polres jajaran terdapat kekurangan personil sebagai petugas pelayan SKCK. Personil yang memiliki Kompetensi dan petugas perumus sidik jari secara keseluruhan mengalami kekurangan. Namun untuk Benma dan Pembantu Benma terpenuhi. Begitupun dengan integritas pegawai, dari petugas sendiri maupun masyarakat mempunyai penilaian baik hal ini sebagaimana ditulis oleh George C. Edward III (1980: 9-10), salah satu faktor dari empat faktor kritis atau variabel di dalam implementasi kebijakan publik, yaitu sumber daya. Faktor sumber daya ikut beroperasi atau bergerak secara simultan dan berinteraksi, ia dapat mendukung atau justru menghambat suatu implementasi kebijakan. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa Dit Intelkam Polda Sumsel dan Jajaran dalam implementasi peraturan mengenai proses penerbitan SKCK *online* diketahui bermasalah menyangkut sumber daya manusia. Permasalahan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) pada Sentra Pelayanan SKCK yaitu kurangnya personil dalam pelaksanaan tugas serta kurangnya personil yang memiliki kompetensi karena dari data yang ada, yang telah mengikuti sertifikasi, pelatihan maupun pendidikan kejuruan atau pendidikan pengembangan masih sedikit sekali. Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program dalam hal ini penerbitan SKCK secara sempurna karena mereka tidak bisa melaksanakan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan yaitu meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar rutinitas fungsi dapat berjalan. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016: 21) Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pembahasan difokuskan pada unsur manusia pekerja. MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan. Hal-hal pokok yang dipelajari antara lain pengorganisasian, pengendalian pengadaan dan pengembangan serta pengintegrasian.

c) Tingkat Pemahaman Pemohon SKCK

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan sebagai implementor, namun pelaksanaan kebijakan tidak selalu berjalan dengan lancar, terkadang ada kendala yang seringkali menghambat pelaksanaan suatu kebijakan, jika yang menjadi target kebijakan atau objek kebijakan

justeru tidak mengetahui adanya suatu kebijakan. atau dengan kata lain informasi/ pesan tidak sampai. Begitupun terkait kebijakan Aplikasi SKCK *online*, masyarakat butuh diberikan informasi bahwa selain secara *offline* saat ini Polri telah memiliki aplikasi SKCK *online* dalam pelayanan SKCK. Di era transformasi digital pelayanan kepada publik berlangsung efektif, artinya Dit Intelkam sebagai pelaksana kebijakan harus berupaya mensosialisasikan, menyebarluaskan informasi pelayanan SKCK *online*. Tidak cukupnya komunikasi kepada pemohon skck maka kebijakan ini tidak akan berhasil. Dalam rangka meningkatkan pemahaman pemohon SKCK maka Sie Yanmin selaku implementor kebijakan dalam rangka meningkatkan pemahaman Pemohon SKCK telah melakukan sosialisasi dan publikasi di media.

3. Dimensi Terwujudnya Kinerja dan Dampak

a) Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan

Sumber daya manusia yang tidak memadai (baik jumlah atau kemampuan) berakibat tidak dapat terlaksananya penerbitan SKCK secara baik yang pada akhirnya indikator peningkatan kompetensi petugas pelayan tentu tidak tercapai. Untuk terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat maka petugas pelayan diharapkan memiliki kompetensi/telah mengikuti pelatihan pelayanan prima, memang dari hasil penelitian dan wawancara mendalam terhadap petugas pelayanan SKCK *online* di Dit Intelkam Polda Sumsel bahwa petugas telah mengikuti pelatihan pelayanan prima dan telah memiliki sertifikat kompetensi, namun untuk jajaran Polres dan Polsek hal ini belum terpenuhi, hal ini sesuai dengan data yang disajikan pada tabel 5.8 Permasalahan Sumber Daya Manusia pada Pelayanan SKCK, disamping itu untuk petugas perumus sidik jari yang juga berguna dalam proses penerbitan SKCK *online*, dari hasil wawancara mendalam dan berdasarkan data yang ada juga belum terpenuhi baik jumlah dan sertifikasi kompetensi sesuai data yang disajikan pada tabel 2.2 pada bab 2 lalu.

b) Peningkatan Pelayanan Terhadap Pemohon SKCK Online

Dit Intelkam Polda Sumsel telah memiliki kebijakan standar pelayanan berupa Surat Keputusan Direktur Intelkam Polda Sumsel Nomor : Kep/02/I/2017/Dit Intelkam tanggal 4 Januari 2017 tentang standar pelayanan di lingkungan Direktorat Intelkam Polda Sumsel. Dari penelitian diketahui bahwa standar pelayanan penerbitan SKCK telah disosialisasikan kepada pemohon SKCK, dan dapat di lihat juga di facebook dan instagram serta dapat dilihat di ruang pelayanan sebagaimana ditemukan pada saat dilakukan observasi oleh peneliti di ruang pelayanan. sesuai standar pelayanan yang disampaikan. Dalam Penerbitan SKCK *online* maka di ruang pelayanan di tempel standar pelayanan, dimaksud agar masyarakat bisa mengetahui standar pelayanan yang dilakukan. Karena sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan perlu disampaikan atau dipublikasikan karena masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, memberitahukan kepada pimpinan

penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman, mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Saat ini, masyarakat cenderung masih menggunakan pelayanan *offline* daripada *online*, didukung bukti sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.11 dan gambar 5.5 yang disajikan dibawah ini, seharusnya dengan peningkatan pelayanan terhadap pemohon SKCK *online* tentu jumlah penerbitan SKCK di masing-masing Polsek ada dan bertambah, namun hal ini tidak terjadi. Faktor yang mempengaruhinya antara lain jumlah Petugas Pelayan SKCK masih kurang, terbukti di tingkat Polda saja selain personil Polri masih terdapat honorer yang melakukan pelayanan SKCK bukan ASN maupun Polri sehingga untuk pengembangan kompetensinya tentulah memiliki keterbatasan. Petugas Perumus sidik Jari yang menunjang penerbitan SKCK online juga sangatlah minim. Maka untuk mewujudkan peningkatan terhadap proses penerbitan SKCK *online*, sumber daya manusia sebagai pelaksana teknis harus ditambah jumlah dan kompetensinya. Jumlah petugas pelayan SKCK pada semua tingkat kepolisian dan termasuk petugas perumus sidik jari haruslah ditambah dan dibekali dengan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya. Berdasarkan data pada Tabel 5.11 diketahui bahwa Data Pemohon SKCK *Offline* lebih tinggi dari pemohon *online*. dimana pada bulan November 2022, jika dihitung dalam persentase masyarakat yang membuat SKCK secara *Offline* sebesar 85,30 persen dan hanya 14,70 persen yang membuat secara *online*. Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh data bahwa pemohon SKCK dimulai usia 18 tahun dan pada rentang usia antara 20 tahun sampai 30 tahun memiliki jumlah pemohon SKCK tertinggi yaitu berjumlah 264 orang, karena pada usia ini adalah usia produktif yang mana seseorang baru menyelesaikan studi baik tingkat SMA maupun kuliah serta siap memasuki dunia kerja. Jumlah Pemohon SKCK terendah didapatkan pada usia 60 tahun keatas yaitu terdapat 4 pemohon SKCK, hal ini dipahami bahwa pada usia ini seseorang sudah tidak produktif /tidak memasuki dunia kerja kecuali untuk kepentingan tertentu. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 bahwa SKCK dikeluarkan oleh Polri dan diberikan kepada seseorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi kepentingan dari pemohon. Pada tata cara permohonan dan persyaratan SKCK Pasal 10 ayat 1 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 menyebutkan bahwa persyaratan untuk memperoleh SKCK bagi WNI antara lain fotokopi KTP dengan menunjukkan KTP asli, hal ini menunjukkan bahwa untuk memperoleh SKCK adalah seorang warga negara yang telah memiliki KTP dan sebagaimana kita ketahui KTP dapat dimiliki seseorang apabila telah berusia 17 tahun ke atas.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dikeluarkan oleh Polri dan diberikan kepada seseorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi kepentingan dari pemohon, karena penelitian ini dilaksanakan di Direktorat intelkam maka jika pada data Tabel 5.13 tersaji kategori kepentingan pembuatan SKCK antara lain untuk

BUMN, Keluar Negeri, TNI/Polri, seleksi Profesi seperti advokat, notaris atau untuk menjadi anggota komisi hal ini sesuai dengan disebutkan pada Pasal 7 Pada Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polda secara administratif dilaksanakan oleh Direktorat Intelijen Keamanan (Ditintelkam) Polda, digunakan sebagai kelengkapan persyaratan bagi pemohon/pengguna, antara lain untuk menjadi calon pegawai atau calon anggota pada lembaga/ badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah; memperoleh paspor dan/atau visa; WNI yang akan bekerja di luar negeri; atau melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polda, antara lain: menjadi notaris, pencalonan pejabat publik atau melanjutkan sekolah.

c) Peningkatan Sistem Aplikasi Catatan Kepolisian

Catatan Kepolisian adalah catatan tertulis yang diselenggarakan oleh Polri terhadap seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang dia lakukan. Penerbitan surat keterangan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan yang dinyatakan ada atau tidak terdata pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat. Kepolisian Republik Indonesia saat ini memiliki sistem Aplikasi Catatan Kepolisian (Cakep) yang disosialisasikan sejak tahun 2008. Aplikasi ini sangat diperlukan dalam proses penerbitan SKCK karena pada proses pemeriksaan SKCK jika data pemohon dan data kriminal cocok maka akan muncul catatan kepolisian pada lembar SKCK. Namun dari hasil wawancara mendalam dengan petugas Pelayan SKCK dan operator sistem aplikasi Catatan Kepolisian itu sendiri ternyata saat ini aplikasi catatan kepolisian sedang dalam perbaikan dan tidak dapat digunakan. Untuk itu dalam upaya tetap memperoleh penerbitan SKCK yang akurat dan bernilai bagi pengguna maka operator SKCK tetap melakukan input manual dan kompulir dan melakukan pencocokan secara manual. Oleh karena itu dalam pembahasan ini disampaikan bahwa tidak terjadi peningkatan Aplikasi Catatan kepolisian, bahkan aplikasi yang sudah ada justru mengalami gangguan sehingga tidak berfungsi.

d) Pengawasan Atas Pembayaran PNBP oleh Pemohon SKCK

Berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam dengan pemohon SKCK yang sedang berada di ruang pelayanan diketahui bahwa mereka melakukan pembayaran PNBP sesuai dengan indeks yaitu sebesar Rp. 30.000,- dan diberikan langsung kepada petugas secara tunai/cash dan tidak ada biaya-biaya tambahan lain. Namun terhadap pertanyaan “jika ada pembayaran melalui transfer/melalui atm/mobile banking” mereka semua memberikan tanggapan positif dan setuju dengan alasan beragam antara lain dapat mempermudah proses pembayaran dan lebih praktis.

Dit Intelkam Polda Sumsel pada tahun 2021 telah mewujudkan Zona Integritas dan mendapat penghargaan dari kementerian PAN-RB sebagai satuan kerja kementerian lembaga yang memperoleh predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi), namun diharapkan kedepan sebagai wujud pelayanan prima berbasis internet dari era 4.0 menuju 5.0 akan lebih efektif dan efisien jika pembayaran PNBP SKCK oleh

pemohon dapat melalui transfer rekening yang ditunjuk selain manual. Selain itu aplikasi simponi (sistem informasi PNPB online) yang mengharuskan benma menginput dan melaporkan perolehan PNPB dan melakukan setor pada hari itu juga merupakan wujud tanggung jawab petugas pelayan dan Benma dalam pengelolaan PNPB yang diterima. Maka dengan melihat pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa indikator Pengawasan atas Pembayaran PNPB oleh Pemohon SKCK pada implementasi kebijakan ini telah terpenuhi dan berjalan baik.

e) Citra Terhadap Masing-Masing Polsek Menjadi Baik

Pelaksanaan wawancara mendalam dengan pemohon dengan mengajukan pertanyaan dari sisi bagaimana sikap petugas pelayan, sarana dan prasarana, sistem pembayaran dan proses penerbitan tidak terdapat pandangan negatif dari masyarakat sebagai pemohon SKCK yang peneliti temui, menunjukkan citra Pelayanan khususnya di Dit intelkam sebagai objek penelitian sudah baik, Masyarakat respek terhadap pelayanan dan tidak ditemukan indikasi terjadinya pungli. karena pembayaran PNPB sesuai indeks. Hal semacam ini diharapkan juga terwujud di masing-masing Polsek

f) Adanya Potensi Polri Melakukan Pembenahan dalam Proses Penerbitan SKCK Online

Polri harus berupaya melakukan pembenahan dalam proses penerbitan SKCK, baik berupa penambahan anggaran, adanya perbaikan/perawatan perangkat yang ada, diadakannya pelatihan untuk petugas pelayan/operator SKCK, operator Cakep dan petugas perumus sidik jari. Sehingga akhirnya diharapkan jumlah pemohon SKCK online lebih banyak dibandingkan pemohon SKCK offline. Karena sebagai upaya mewujudkan kesenangan masyarakat dalam bentuk kemudahan mendapatkan SKCK antara lain pemohon SKCK tidak harus datang ke kantor kepolisian untuk memperoleh SKCK namun cukup dengan sistem online karena semua telah terintegrasi dengan baik. Tidak seperti saat ini masih ditemukan hal hal yang belum terintegrasi dengan baik sehingga pemohon masih diwajibkan datang untuk menyerahkan barcode, verifikasi berkas persyaratan dengan menunjukkan berkas asli, dan tanda tangan digital serta mengambil hasil.

Berdasarkan dokumen yang diperoleh dan hasil wawancara dengan pejabat dit Intelkam, saat ini proses penerbitan SKCK online dalam upaya pembenahan maka hal-hal yang telah dilakukan antara lain menginput data rutin pelaku kejahatan secara manual untuk mengganti sementara sistem aplikasi catatan kepolisian/catatan kriminal yang dalam perbaikan, merekap data kriminal yang dikumpulkan dari jajaran kewilayahan, membuat telegram petunjuk dan arahan ke jajaran tentang tentang batasan tindak pidana yang dicantumkan dalam skck yaitu sebagai tersangka. Perangkat skck online sudah beberapa yang diperbaiki dan dilakukan pengecekan, melatih para operator, penyediaan call center helpdesk apabila ada kesulitan dan akan ada Web Helpdesk untuk membantu operator terkait permasalahan, sudah dilakukan dengan pihak divisi teknologi informasi Polri untuk peningkatan arsitektur server pada web registrasi, penambahan data wilayah hukum, sedang dikoordinasikan dengan pihak terkait untuk rencana peluasan EDC, Penambahan bandwidth.

Sesuai dengan kerangka berpikir dalam penelitian ini, bahwa ketiga dimensi yaitu tingkat kepatuhan, kelancaran rutinitas fungsi serta dimensi kinerja dan dampak harus menunjang untuk keberhasilan pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014, dalam pelaksanaan kebijakan ini ketiga dimensi yang dijadikan acuan dalam melihat keberhasilan diketahui semua dimensi telah berjalan namun belum sesuai dengan harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Melalui Sistem Online di Direktorat Intelkam Polda Sumsel Belum berhasil dan masih perlu pembenahan kembali untuk mencapai hasil yang optimal.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK Melalui Sistem Online di Direktorat Intelkam Polda Sumsel

a) Terbatasnya Jumlah Perangkat SKCK Online dan Aplikasi Cakep

Pada Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian telah disebutkan bahwa kewenangan penerbitan SKCK ada pada semua tingkat kepolisian. namun sampai saat ini penerimaan Perangkat SKCK dari Mabes Polri sejak tahun 2016 hingga tahun 2022 baru sejumlah 66 perangkat dan itupun ada yang tidak berfungsi, padahal idealnya minimal jumlah perangkat SKCK online sama dengan jumlah tingkat pelayanan Kepolisian yang ada di Kepolisian Daerah Sumatera Selatan yaitu sejumlah 177. Selain itu Aplikasi Catatan Kepolisian yang mengalami kerusakan dan tidak bisa disinergikan dengan aplikasi SKCK online sejak tahun 2021 telah membuat sistem catatan kepolisian terhadap pelaku tindak pidana kembali semula yaitu ditelusuri secara manual dan hal ini tidak efektif karena membutuhkan waktu yang lama tidak sesuai untuk era digitalisasi seperti saat ini yang serba cepat dan praktis.

b) Kurangnya Sumber Daya Manusia Baik Jumlah maupun Kompetensi

Sumber daya manusia yang tidak memadai (baik jumlah atau kemampuan) berakibat tidak dapat terlaksananya penerbitan SKCK secara baik. Selain itu untuk terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat maka petugas pelayan diharapkan memiliki kompetensi dan telah mengikuti pelatihan pelayanan prima. Disamping itu minimnya jumlah petugas perumus sidik jari serta yang sertifikasi kompetensi mempengaruhi dalam proses penerbitan SKCK online karena syarat mutlak dalam penerbitan SKCK online adalah adanya rumus sidik jari. Dan Hal ini tidak dapat diperoleh dalam waktu singkat namun petugasnya harus dilatih dan dipersiapkan, hal ini tentunya juga membutuhkan dukungan anggaran dari pimpinan selaku pengambil kebijakan.

Penutup

Merujuk kepada hasil analisis keberhasilan implementasi kebijakan publik menurut teori Ripley dan Franklin dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui Sistem Online di Direktorat Intelijen Keamanan

Kepolisian Daerah Sumatera Selatan **Belum Berhasil**, sebagaimana dilihat dari rendahnya kepatuhan serta kurang lancarnya rutinitas fungsi pada kebijakan ini menyebabkan kinerja serta dampak yang diberikan terhadap pelayanan dan citra polri tidak tercapai, ketiga perspektif tersebut sebagai berikut:

1. Kepatuhan terhadap Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui Sistem Online di Direktorat Intelkam Polda Sumsel masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari keempat indikator pada dimensi tingkat kepatuhan yang mana pada indikator Pelayanan SKCK tersedia pada semua tingkat Kepolisian yang salah satu indikasinya adalah ketersediaan perangkat SKCK Online pada setiap tingkatan Kepolisian mulai dari Polda, Polres dan Polsek belum juga terpenuhi atau belum tersedia. Ketersediaan perangkat SKCK online baru 37%. Kemudian, pada indikator kedua, terhubungnya sistem informasi data transaksi diketahui saat ini bahwa Sistem Aplikasi Cakep tidak dapat berfungsi karena saat ini Aplikasi Cakep sedang dalam perawatan sedang untuk aplikasi SKCK sendiri petugas pelayan dapat menarik data dari aplikasi tetapi tidak dapat disinkronkan dengan aplikasi cakep. Pada indikator ketiga yaitu Pelaksanaan Operasional Sistem juga belum seperti yang diharapkan selayaknya suatu aplikasi online, sedangkan pada indikator keempat pelaksanaan pembayaran PNBP telah dipatuhi berdasarkan indeks, namun masyarakat masih lebih apresiasi jika pembayaran bisa secara tidak langsung diserahkan kepada petugas.
2. Kelancaran rutinitas fungsi dari adanya sarana prasarana penunjang belum optimal mendukung implementasi kebijakan peraturan ini, salah satu faktor yang dominan mempengaruhi pada indikator ini terdapat pada keterbatasan perangkat SKCK online dan belum baiknya sistem aplikasi cakep,. Kemudian pada indikator adanya pelaksana teknis juga ditemui beberapa permasalahan erat kaitannya dengan sumber daya manusia. Jumlah petugas Pelayan SKCK hanya di Polda yang mengalami kelebihan tetapi secara keseluruhan di Polres jajaran terdapat kekurangan personil sebagai petugas pelayan SKCK. Personil yang memiliki kompetensi dan petugas perumus sidik jari secara keseluruhan mengalami kekurangan. Namun untuk Benma dan Pembantu Benma terpenuhi. Begitupun dengan integritas pegawai, dari petugas sendiri maupun masyarakat mempunyai penilaian baik.
3. Adapun faktor utama yang menghambat dalam implementasi Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui Sistem Online di Direktorat Intelkam Polda Sumsel adalah Tidak tersedianya pelayanan Penerbitan SKCK online pada semua tingkat kepolisian akibat keterbatasan Sumber Daya berupa kurangnya ketersediaan perangkat SKCK Online, kurangnya sarana prasarana seperti jaringan internet, kesiapan aplikasi SKCK online, Aplikasi Catatan Kepolisian, serta keterbatasan pelaksana teknis baik dari jumlah dan kompetensi yang dimiliki.

Referensi

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Andy Alfatih. 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Implementasi Program Kemitraan dalam Rangka Memberdaya Usaha Kecil)*. Bandung: UNPAD PRESS
- Andy Alfatih. 2021. *Pedoman Mudah Melaksanakan Penelitian: Deskriptif Kualitatif (Cetakan kedua)*. Palembang: UNSRI PRESS
- Andy Alfatih. 2021. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Sosial (Cetakan ketiga)*. Palembang: UNSRI PRESS
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Dye, Thomas, R.: 2013. *Understanding Public Policy Fourteenth Edition* Pearson Education, Inc
- Edward George III C. 1980. *Implementing Publik Policy*. Congressional Quarterly Press Washington D.C.
- Hasbullah, H.M. (2015), *Kebijakan Pendidikan Dalam Perspektif Teori, Aplikasi, dan Kondisi Objektif Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Joko Widodo (2021), *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Malayu S,P. Hasibuan (2016), *Manajemen. Dasar, pengertian dan masalah*. Edisi Kedua belas Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mazmanian, D,H & Sabatier, P.A. 1983. *Implementasi and Public Policy*, New York: Harper Collins
- Nugroho, R. D (2011), *Public Policy, Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan Manajemen Kebijakan*, Edisi Ketiga Revisi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho.R. D (2017). *Publik Policy : Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik*. Jakarta : Gramedia.
- Purwanto, A. E., Sulistyastuti, R. D., (2012). *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Tajidan, Sharfina Nabilah(2022). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen..* Mataram-NTB. Mataram University Press
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta. Intermdia.