

PERAN VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGARUH IKLAN BERBASIS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP MINAT BELI ULANG MIE GACOAN DI YOGYAKARTA

Niken Hartanti, Muhammad Mathori

1159 – 1173



KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK: PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

Aizahra Nuraini, Nita Fitriana

1174 – 1188



PENGARUH PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MATAPISAU BARBERSHOP YOGYAKARTA

Heri Fitrianto, Suci Utami Wikaningtyas

1189 – 1209



PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP MINAT BELI PADA INDOMARET

Studi Pada Indomaret Sewon Bantul

Hasti Winartanti, Dila Damayanti

1210 – 1232



PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI PENGUNJUNG PUSAT OLEH OLEH ADREM KHAS SANDEN BANTUL

Siska Hervina Selviyani, Lukia Zurida

1233 – 1255



PENGARUH RETURN ON ASSET (ROA), PRICE EARNING RATIO (PER), OPERATING PROFIT MARGIN (OPM) DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP NILAI PERUSAHAAN STUDI PADA PERUSAHAAN LQ-45 YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2016-2019

R.A. Nurdamaiyati Ayu Puspa Wardani, Zulkifli Zulkifli

1256 – 1278



PENGARUH REGULASI, PERENCANAAN ANGGARAN, PELAKSANAAN ANGGARAN, KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, DAN PENERAPAN APLIKASI SIPD TERHADAP PENYERAPAN ANGGARAN BELANJA PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI KABUPATEN MAGELANG

Evi Erliyani, Sulastiningsih Sulastiningsih

1279 – 1303

 PDF

PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI, STRES KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA

Studi Kasus Pada Karyawan PT Karya Niaga Abadi (JnT Express) Cabang Bantul Yogyakarta

Yuriatun Yuriatun, Muhammad Awal Satrio Nugroho

1304 – 1327

 PDF

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MS GLOW DI PACITAN

Clarissa Paulina Audry, Yunita Fitri Wahyuningtyas

1328 – 1344

 PDF

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN OMSET PENJUALAN PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) KRECEK BU IPIK

Wiwien Ika Fitriani, Muhammad Subkhan

1345 – 1370

 PDF

PENGARUH PERSON ORGANIZATION FIT TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA GURU DI MAN 3 YOGYAKARTA

Qurrata A'yunina Ciptantri Hadipranata, Muhammad Robi Nurwahyudi, Eka Ambara

1371 – 1385

 PDF

ANALISIS KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN UTAMA JASA TRANSPORTASI YANG ADA DI BURSA EFEK INDONESIA SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PERIODE 2018-2021

Irwan Yuliana, Prafidhya Dwi Yulianto, Dwi Novitasari

1386 – 1399

 PDF

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Fatimatul Nur Wahidah, Anisa Nur Rokhmah, Amelia Rismawati, Kartika Sugiarti, Nawang Maulida Kuswanto, Yenni Kurnia Gusti
1400 – 1418

 PDF

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Agustina Hoar Seran, Priyastiwi Priyastiwi
1419 – 1440

 PDF

PENGARUH SOCIAL MEDIA DAN MARKETPLACE MARKETING TERHADAP PERILAKU IMPULSE BUYING DENGAN DIGITAL PAYMENT SEBAGAI MODERATING

Evi Rosalina Widyayanti
1441 – 1469

 PDF

PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS, UKURAN PERUSAHAAN DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

Studi Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2017-2020

Heri Susanto, Achmad Tjahjono
1470 – 1497

 PDF

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Studi Kasus: Karyawan PT. BPR Chandra Muktiartha

Annisa Nur Rochmah, Suhartono Suhartono, Rufaida Setyawati
1498 – 1527

 PDF

PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DAN INTELLECTUAL CAPITAL (IC) TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN

Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Farmasi Yang Terdaftar BEI Tahun 2016-2021

Wulandari Wulandari, Muda Setia Hamid
1528 – 1559

Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



TOOLS

zotero

INDEXING LIST



Support By



VISITORS



**Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis
Indonesia**

Jl. Lowanu Sorosutan UH VI / 20, Sorosutan,

Kota Yogyakarta, DIY 55162
Email: jrabi@stieww.ac.id
JRABI is licensed under a [Creative Commons
Attribution 4.0 International License](#)

Platform &
workflow by
OJS / PKP



HOME / Editorial Team

Editorial Team

Editor in Chief:



Agung Slamet Prasetyo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Managing Editor:



Beta Asteria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



Sulastiningsih

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:



Mudasetia Hamid

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



John Suprihanto

Universitas Gadjahmada Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)



Suhartono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Isty Murdiani, SE

Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



TOOLS

zotero

INDEXING LIST



Support By



JRABI RELAWAN JURNAL INDONESIA

VISITORS



Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia

Jl. Lowanu Sorosutan UH VI / 20, Sorosutan,
Kota Yogyakarta, DIY 55162

Email: jrabi@stieww.ac.id

JRABI is licensed under a [Creative Commons
Attribution 4.0 International License](#)

Platform &
workflow by
OJS / PKP



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES SLEMAN

Agung Untoro¹, Uswatun Chasanah²

¹Polda DIY, ²Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha
uswatun.chasanah31@stieww.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to improve the service of SKCK (Police Records Certificate) at the Sleman Police. Data collection techniques by interview, observation and literature study. The problem discussed is the performance of the Sleman Police in the service of the Police Record Certificate (SKCK) which is not yet optimal. The purpose of this study was to find out the obstacles that resulted in the SKCK service not being optimal at the Sleman Police, to find out the efforts made to overcome the problem of the non-optimal SKCK service at the Sleman Police. This research is oriented to qualitative descriptive, namely research that describes or describes the results of data collection and processing along with information from sources. The results showed that: 1) Obstacles in SKCK services at Polres Sleman were: a) Lack of technology updates and their mastery by officers. b) Insufficient number of officers. c) Facilities and infrastructure are limited in number. d) The service area is less spacious. 2) Efforts made so that SKCK services can be optimal are: a) Creating an online application for online SKCK applications. b) The need for additional service personnel. c) Training or capacity building for officers. d) Addition of facilities and infrastructure to support services such as generators, computers and laptops. e) Expansion of SKCK service places and facilities for persons with disabilities.

Keywords: Performance, Service.

PENDAHULUAN

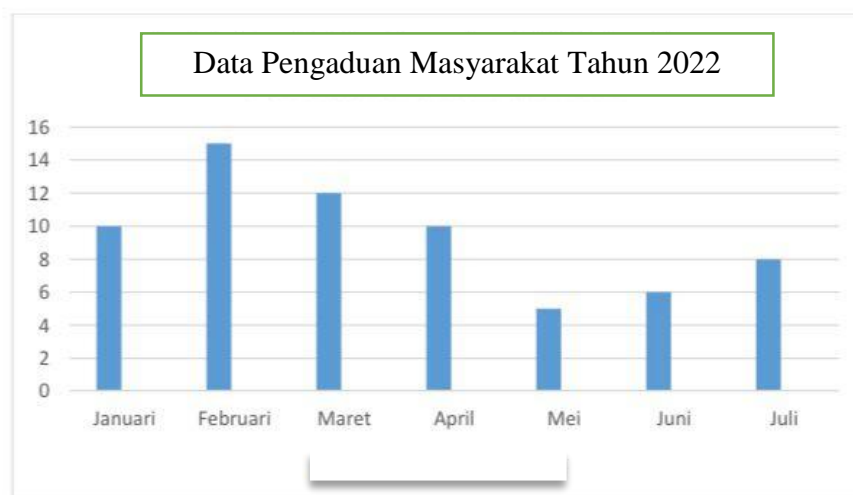
Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penilaian Kinerja Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan Sistem Manajemen Kinerja, menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kinerja anggota Kepolisian Republik Indonesia yang berbasis kompetensi, maka perlu penilaian kinerja yang berstandar objektif, transparans, akuntabel, produktivitas, dedikasi dan loyalitas kerja dengan menggunakan Sistem Manajemen Kinerja untuk mendorong prestasi kerja.

Keamanan masyarakat menjadi tugas dan tanggung jawab anggota POLRI, jika masyarakat merasa aman dan sejatera maka itu menjadi bagian dari keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan ketertiban. Kepolisian Republik Indonesia mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam hal penegakkan hukum di Indonesia. Sehingga POLRI yang menentukan arah kemana hukum akan diwujudkan

untuk bisa menciptakan kesejahteraan dalam masyarakat. Hukum di tangan POLRI selalu hidup dan dijalankan, sehingga tepat jika tugas anggota POLRI sebagai pengayom, pelindung, pelayan dan penegak hukum.

Namun kenyataannya pada saat ini, salah satu tugas dari Kepolisian masih belum optimal yaitu dalam hal pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dinilai oleh masyarakat kurang didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Gambar 1 : Data Pengaduan Masyarakat



Sumber : Unit Pelayanan SKCK Polres Sleman 2022

Dari Gambar 1 tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan penerbitan SKCK di Polres Sleman belum optimal, dibuktikan dari Gambar 1 adanya pengaduan dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Tabel 1 : Data Inventaris dan Jumlah Petugas Pelayanan SKCK di Polres Sleman

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	JUMLAH PETUGAS
1	KOMPUTER	2	4
2	PRINTER	2	
3	MEJA PANJANG	2	
4	KURSI TUNGGU	4	
5	AC	1	

Sumber : Unit Pelayanan SKCK Polres Sleman 2022

Dari Tabel 1 tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan SKCK di Polres Sleman dalam menjalankan tugasnya, saat ini diampu oleh 4 (empat) personil sehingga jumlah petugas masih kurang. Dari sarana prasarana yang ada masih belum memadai karena hanya terdapat 2 (dua) unit komputer, 2 (dua) printer , ATK (Alat Tulis Kantor) kurang lengkap, 2 (dua) meja panjang , 4 (empat) kursi tunggu , AC, sehingga sarana prasarana masih kurang memadai. Dengan banyaknya pemohon SKCK yang datang ke Polres Sleman hal ini tidak sesuai dengan jumlah personil yang mengampu, dan sarana

prasarana yang tersedia belum memadai sehingga menjadikan pelayanan belum optimal. Dalam hal ini POLRI harus bekerja secara profesional merupakan sebuah syarat utama yang tidak dapat ditawar.

Dalam beberapa kasus yang ditangani oleh POLRI, masyarakat masih menyoroti tentang kinerja yang dilakukan oleh anggota POLRI di lapangan. Karena masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh anggota POLRI, maka dari itu Polres Sleman khususnya dalam pelayanan terhadap masyarakat perlu meningkatkan kinerja anggota POLRI yang ada di wilayah Polres Sleman.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas dapat ditarik sebuah rumusan masalah terkait dengan Kinerja Polres Sleman dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang belum optimal.

Tujuan dalam penelitian ini adalah yang pertama untuk mengetahui kendala yang mengakibatkan belum optimalnya pelayanan SKCK di Polres Sleman, yang kedua untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan belum optimalnya pelayanan SKCK di Polres Sleman.

RERANGKA TEORITIS

Kinerja

Menurut Wibowo (2014 : 2) Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian kinerja menurut (Syafiee 2003 : 5) Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja menurut Simamora (2004:50) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya).
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Menurut Mangkunegara (2005:10) Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

Ada beberapa metode penilaian kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut pendapat Rivai (2005:324) menyatakan bahwa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode penilaian berorientasi masa lalu.
2. Metode penilaian berorientasi masa depan.

Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari menilai kegiatan yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 2014).

Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontrobusinya (Prawirosentono, 2014). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 2014). Jadi, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia kerja.

Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatif dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Indikator Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:2013) Untuk melaksanakan penilaian kinerja petugas, suatu organisasi sebaiknya menetapkan indikator-indikator kinerja sebagai standar pengukuran kinerja tersebut. Kinerja dapat diukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut:

1. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
4. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.

6. Keselamatan, indikator ini mengukur Kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para petugasnya ditinjau dari aspek keselamatan.

Rencana strategis tidak dapat diimplementasikan secara baik tanpa adanya indikator kinerja yang jelas, karena tidak ada tolok ukur yang jelas mengenai apa yang akan dicapai pada setiap kegiatan. Artana (2012:8) menyebutkan indikator-indikator kinerja antara lain:

1. Kualitas kerja yaitu kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
2. Kuantitas kerja yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya.
3. Pengetahuan tentang pekerjaan yaitu pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut.
4. Kesetiaan yaitu ketaatan karyawan terhadap pekerjaannya dan jabatannya dalam perusahaan. Kesetiaan karyawan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela perusahaan dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab.
5. Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
6. Kemampuan beradaptasi yaitu kemampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan juga pekerjaannya.
7. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan. Bila atasan selalu menjegal inisiatif karyawan maka organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju.
8. Kemandirian yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan sendiri.
9. Kreativitas yaitu kemampuan untuk mengajukan ide-ide/ usulan-usulan baru yang konstruktif demi kelancaran pekerjaan, mengurangi biaya, memperbaiki hasil kerja dan menambah produktivitas.

Indikator kinerja diperlukan sebagai acuan kinerja petugas dan patokan bagi karyawan terhadap kinerjanya. Indikator kinerja sebagai sarana untuk memonitor sejauh mana upaya yang telah dilakukan mendekati pencapaian kinerja yang telah direncanakan. Menurut Nawawi (2006:66), indikator kinerja dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan sebuah organisasi/ perusahaan mencakup lima unsur sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja yang dicapai.
2. Kualitas hasil kerja yang dicapai.
3. Jangka waktu mencapai hal tersebut.
4. Kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat kerja.
5. Kemampuan bekerjasama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan

bertujuan mengungkapkan gejala secara holistic- kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci (Eko Sugiarto, 2015:8).

Penelitian ini berorientasi pada deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan tentang hasil pengumpulan dan olah data beserta informasi dari narasumber. Penelitian ini hendak memberikan gambaran mengenai bagaimana upaya peningkatan kinerja yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Sleman.

Langkah-Langkah Penelitian

Teknik Pemilihan Informan

Menurut I Wayan Suwendra (2018:143) penelitian kualitatif penentuan informan (subyek penelitian) dilakukan melalui dua cara yaitu (1) Cara penentuan subyek penelitian berdasarkan tujuan (*purposive sampling*) dan (2) Cara penentuan subyek penelitian dengan teknik bola salju (*snow ball sampling*).

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau penarikan sampel bertujuan yaitu teknik pemilihan sampel secara sengaja, yang dipandang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga responden yang dipilih hanyalah yang memiliki kapasitas, potensi, ataupun kriteria yang ditetapkan (Rachmad Baro, 2016:97).

Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Kepala Urusan Pelayanan dan Administrasi : 1 orang
- b. Bintara Material : 1 orang
- c. Bendahara Penerimaan : 1 orang
- d. Masyarakat : 2 orang

Dengan jumlah Informan 5 orang

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan dalam obyek penelitian maka dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan pada obyek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan (W Gulo, 2000:119).

Teknik wawancara yang digunakan berupa wawancara bebas terpimpin, yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan- pertanyaan sebagai pedoman, tetapi tidak menutup kemungkinan adanya variasi pertanyaan sesuai dengan situasi ketika wawancara berlangsung. Wawancara dilakukan dengan pihak yang berwenang dan terkait serta berkompeten dalam penelitian ini.

b. Observasi

Observasi disini diartikan sebagai suatu kegiatan mengamati secara langsung, tanpa mediator suatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut (Rachmat Kriyantono, 2014:108).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengkaji buku-buku referensi, jurnal, hasil penelitian dan literature yang berhubungan dengan penelitian (M Syamsudin, dan Salman Luthan, 2018:221).

Teknik Analisis Data

Tujuan analisis di dalam penelitian adalah menyempitkan dan membatasi penemuan-penemuan hingga menjadi suatu data yang teratur, serta tersusun sehingga lebih berarti. Proses analisis merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan perihal rumusan-rumusan dan pelajaran- pelajaran atau hal-hal yang kita peroleh dari proyek penelitian (Marzuki, 2000:87).

Analisis data merupakan proses akhir dalam penelitian kualitatif Creswell (Susanto, 2013). Menurut Creswell, (d Susanto, 2013) terdapat langkah dalam menganalisis data sebagaimana berikut ini : 1. Mengelola dan menginterpretasi data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara. Menscening materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung dari sumber informasi. 2. Membaca keseluruhan data. Dalam tahap ini, menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh. 3. Menganalisis lebih detail dengan mengkoding data. Coding data merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. 4. Menerapkan proses koding untuk mendiskripsikan setting. Orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. 5. Menunjukkan bagaimana diskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif. 6. Menginterpretasi atau memaknai data. Beberapa langkah dalam analisis data kualitatif diatas, akan diterapkan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data yang didapat ditulis dalam transkrip wawancara, dipilih tema-tema sebagai hasil temuan dan selanjutnya dilakukan interpretasi data ke dalam tahap-tahap analisis data sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data ialah proses penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Reduksi data akan mempermudah dalam pengumpulan data karena data akan memberikan gambaran yang jelas.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan hasil reduksi yang disajikan dalam laporan secara sistematis yang mudah dibaca atau dipahami baik sebagai keseluruhan maupun bagian-bagiannya dalam konteks sebagai satu kesatuan (Miles dan Huberman, 1992:16-20)

c. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

d. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah diperoleh dan disusun dalam bentuk uraian tersebut, selanjutnya dibuat kesimpulan. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara melihat kembali pada hasil reduksi dan display data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

Informasi tentang penelitian Upaya Peningkatan Kinerja Kepolisian Resor Sleman Dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) disajikan secara sistematis dengan maksud untuk mendeskripsikan sehingga dapat dianalisis dan diambil kesimpulan.

Dalam kehidupan masyarakat secara sosial dan ekonomi terus bergerak keperluan masyarakat atau agenda yang bersentuhan dengan kepentingan umum perlu diukur dan diteliti lebih dahulu agar tidak berdampak negatif. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan yang dilakukan Polres Sleman, sarana dan prasarana yang ada, dan jumlah petugas dalam pelayanan, penelitian ini melakukan wawancara dengan petugas yang menangani langsung bidang pelayanan SKCK serta masyarakat sebagai pemohon.

Hasil Wawancara di Lapangan

1. Wawancara dengan petugas

a. Ada berapa petugas pelayanan SKCK di Polres Sleman?

Bahwa dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman terdapat 4 (empat) petugas yaitu petugas penerima berkas persyaratan pemohon, petugas penelitian berkas persyaratan, petugas input data dan pencetakan SKCK serta petugas penyerahan SKCK dan penerimaan biaya PNBP.

b. Apa tugas Saudara dalam pelayanan SKCK? Jelaskan!

Bahwa dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman Petugas selain melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing juga melaksanakan tugas yang lain atau melaksanakan rangkap tugas sehingga dalam proses pelayanan SKCK mengakibatkan adanya penumpukan antrian.

c. Apakah ada pembatasan jumlah pelayanan SKCK setiap harinya? Jelaskan!

Bahwa dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman Petugas menerapkan pembatasan pelayanan setiap harinya kepada 200 (Dua Ratus) orang pemohon hal tersebut dilakukan karena keterbatasan petugas maupun sarana dan prasarana yang ada. Pemohon yang datang dari pagi pukul 08.00 s/d pukul 12.00 WIB SKCK bisa jadi pada hari itu juga. Namun pemohon yang datang setelah pukul 12.00 WIB dan situasi pemohon sangat ramai maka SKCK bisa diambil pada hari berikutnya.

d. Apa yang menjadi kendala dalam pelayanan SKCK sehingga belum optimal?

Bahwa yang menjadi kendala dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman adalah:

- a. Kurangnya update teknologi dan penguasaannya oleh petugas
- b. Kurangnya jumlah petugas
- c. Sarana dan prasarana terbatas jumlahnya
- d. Tempat pelayanan yang kurang luas.

e. Apa upaya yang dilakukan agar pelayanan SKCK bisa optimal?

Bahwa upaya yang bisa dilakukan agar pelayanan SKCK di Polres Sleman bisa optimal adalah:

- a. Menciptakan inovasi pelayanan dengan sistem online.
- b. Perlunya penambahan petugas pelayanan.
- c. Pelatihan atau peningkatan kemampuan kepada para petugas
- d. Penambahan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan seperti genset, komputer atau laptop
- e. Perluasan tempat pelayanan SKCK serta sarana untuk penyandang disabilitas.
- f. Inovasi dalam pelayanan seperti pelayanan SKCK keliling maupun pelayanan di tempat-tempat yang strategis seperti Mall.

2. Wawancara Dengan Pemohon/ Masyarakat

a. Apa pendapat Saudara/i tentang pelayanan SKCK yang diberikan oleh petugas? Jelaskan!

Bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik namun perlu ditingkatkan. Keramahan dan komunikasi petugas dengan masyarakat perlu ditingkatkan. Jumlah petugas juga perlu ditambah agar pelayanan semakin cepat sehingga tidak terjadi penumpukan antrian. Pada saat jam istirahat hendaknya tetap ada petugas yang melakukan pelayanan dengan istirahat secara bergantian.

b. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang sarana dan prasarana yang ada? Jelaskan!

Bahwa sarana dan prasarana yang ada perlu ditambah dan diremajakan atau diperbaharui untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat. Fasilitas penunjang seperti genset harus ada. Ruang pelayanan untuk diperluas agar tidak terlalu sempit jika jumlah pemohon SKCK banyak. Disediakan kursi roda atau alat penunjang lain bagi kaun difabel.

c. Apa harapan Saudara/i dalam proses pelayanan SKCK?

Bahwa harapan masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polres Sleman adalah adanya peningkatan pelayanan berbasis teknologi. Adanya waktu pelayanan SKCK diluar jam kerja atau pada saat hari libur sehingga pemohon yang ada kegiatan bekerja maupun study bisa mencari SKCK diluar jam kerja atau jam sekolah. Tempat pelayanan yang nyaman serta adanya fasilitas penunjang untuk difabel. Serta adanya pelayanan SKCK keliling maupun pelayanan SKCK di tempat-tempat umum seperti di Mall.

Pembahasan

Berdasarkan penyajian data yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dijabarkan mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Sleman yang belum optimal sebagai berikut:

Jumlah petugas Pelayanan SKCK memerlukan penambahan personil

Hasil penyajian data menunjukkan bahwa jumlah petugas pengampu pelayanan SKCK di Polres Sleman terdapat 4 (empat) personil yaitu petugas penerima berkas persyaratan pemohon, petugas penelitian berkas persyaratan, petugas input data dan pencetakan SKCK serta petugas penyerahan SKCK dan penerimaan biaya PNBP. Namun dalam pelaksanaannya masing-masing petugas juga merangkap tugas lain sehingga dalam pelayanan kepada masyarakat memerlukan tenggang waktu yang lebih lama, hal tersebut menyebabkan tumpukan antrian pemohon. Jika salah satu petugas pelayanan melaksanakan tugas lain seperti melaksanakan perintah untuk mengikuti pelatihan/pendidikan atau ijin kurang sehat maka akan ada kekurangan jumlah petugas yang melayani pelayanan. Sehingga perlu penambahan jumlah personil untuk melayani pemohon SKCK agar pelayanan bisa berjalan dengan baik, tidak adanya merangkap tugas sehingga masing-masing personil bisa fokus sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Adanya pembatasan jumlah pelayanan SKCK setiap harinya

Dari hasil penyajian data pelayanan SKCK di Polres Sleman dilayani setiap hari Senin-Jum'at mulai pukul 08.00 WIB s/d pukul 14.00 WIB. Pada saat jam istirahat yaitu antara pukul 12.00 WIB s/d pukul 13.00 WIB petugas tetap melaksanakan pelayanan oleh 2 (dua) personil secara bergantian. Bahwa dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman Petugas menerapkan pembatasan pelayanan setiap harinya kepada 200 (Dua Ratus) orang pemohon, hal tersebut dilakukan karena keterbatasan petugas maupun sarana dan prasarana yang ada. Pemohon yang datang dari pagi pukul 08.00 s/d pukul 12.00 WIB SKCK bisa jadi pada hari itu juga. Namun pemohon yang datang setelah pukul 12.00 WIB dan situasi pemohon sangat ramai maka SKCK bisa diambil pada hari berikutnya. Pada musim pembukaan lowongan kerja, pendaftaran sekolah maupun pendaftaran CPNS dan TNI/POLRI animo pemohon SKCK cukup banyak sehingga berkas yang masuk pagi diusahakan bisa diselesaikan pada hari itu juga, namun berkas yang masuk siang akan dilembur oleh petugas untuk bisa diambil pemohon pada hari berikutnya. Jika sarana prasarana dan petugas yang melayani bisa ditambah jumlahnya, maka bisa lebih menambah kinerja pelayanan terhadap pemohon SKCK.

Kendala dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman

Dari hasil penyajian data pelayanan SKCK di Polres Sleman bahwa yang menjadi kendala dalam pelayanan SKCK di Polres Sleman adalah:

- a. Kurangnya update teknologi dan penguasaannya oleh petugas
Adanya inovasi dan penguasaan teknologi oleh petugas diperlukan agar pelayanan SKCK semakin baik, contohnya dengan menerapkan pembuatan SKCK secara online sehingga masyarakat bisa mendaftar terlebih dahulu lewat aplikasi/web yang dibuat petugas sekaligus mengupload soft copy persyaratan. Pada saat masyarakat pemohon datang ke loket pelayanan tidak perlu antri lagi karena registrasi dan

pengumpulan persyaratan sudah dilakukan secara online. Namun hal tersebut perlu kesiapan sarana dan prasarana pendukung serta kesiapan petugas dalam pelaksanaannya.

- b. Kurangnya jumlah petugas
Saat ini jumlah petugas pengampu pelayanan SKCK sebanyak 4 (empat) personil, dengan animo banyaknya masyarakat pemohon SKCK di Polres Sleman dirasa masih kurang sehingga memerlukan penambahan personil petugas pelayanan SKCK agar bisa lebih optimal dalam pelayanan.
- c. Sarana dan prasarana terbatas jumlahnya
Dari sarana prasarana yang ada juga perlu ditambah dan ditingkatkan. Untuk jumlah komputer dan printer perlu ditambah agar pelayanan lebih lancar. Perlu disediakan genset untukantisipasi pemadaman listrik sehingga pelayanan tetap bisa dilaksanakan meskipun pada saat mati listrik.
- d. Tempat pelayanan yang kurang luas.
Fasilitas penunjang di ruang pelayanan dan ruang tunggu juga perlu ditingkatkan untuk diperluas disertai peremajaan fasilitas pendukung seperti AC, meja dan kursi tunggu yang nyaman dan ditambah dengan fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas.

Upaya yang dilakukan agar pelayanan SKCK bisa optimal

Bahwa upaya yang bisa dilakukan agar pelayanan SKCK di Polres Sleman bisa optimal adalah:

- a. Menciptakan aplikasi online untuk permohonan SKCK secara online.
Untuk mempercepat proses pelayanan bisa menggunakan sistem online dengan membuat website yang bisa diakses oleh pemohon. Sehingga masyarakat bisa mengupload berkas persyaratan secara online, pada saat pemohon datang ke loket pelayanan tinggal menunjukkan bukti proses online dan langsung bisa mencetak SKCK. Hal tersebut bisa mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrian di loket pelayanan.
- b. Perlunya penambahan petugas pelayanan.
Sesuai dengan Perpol Nomor 2 tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja pada Kepolisian tingkat Resort untuk DSP (Daftar yang disusun oleh POLRI) dalam hal ini Polres Sleman untuk jumlah petugas Unit Pelayanan SKCK berjumlah 7 (tujuh) orang sehingga masih memerlukan penambahan personil sejumlah 3 (tiga) orang lagi agar pelayanan bisa optimal.
- c. Pelatihan atau peningkatan kemampuan kepada para petugas.
Petugas selaku pengampu dalam pelayanan harus dibekali dengan kemampuan yang kompeten untuk itu perlu diberikan pelatihan yang menunjang dalam pelaksanaan tugasnya seperti pelatihan pengoperasian komputer dan pelatihan pelayanan prima agar bisa memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.
- d. Penambahan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan seperti genset, komputer atau laptop.
Jumlah sarana dan prasarana yang ada perlu ditambah dan diremajakan agar proses pelayanan bisa berjalan lebih cepat.

- e. Perluasan tempat pelayanan SKCK serta sarana untuk penyandang disabilitas.
Perluasan tempat pelayanan baik loket maupun tempat tunggu perlu untuk diperluas agar bisa menampung lebih banyak masyarakat yang datang, serta penambahan fasilitas pendukung seperti sofa, AC dan penyediaan air mineral agar tempat pelayanan semakin nyaman ketika masyarakat menunggu proses pembuatan SKCK. Bagi penyandang disabilitas perlu dibuatkan jalur khusus dan sarana pendukung seperti kursi roda untuk mempermudah proses pelayanan.
- f. Inovasi dalam pelayanan seperti pelayanan SKCK keliling maupun pelayanan di tempat-tempat yang strategis seperti Mall.
Untuk lebih memfasilitasi layanan bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Polres Sleman bisa diadakan layanan SKCK keliling maupun pelayanan di tempat yang strategis seperti Mall.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Sleman maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan SKCK yang dilakukan Petugas sudah dilakukan secara baik namun masih ada kendala yaitu kurangnya jumlah petugas sehingga harus merangkap pekerjaan.
2. Adanya kendala yaitu kurangnya sarana prasarana seperti komputer maupun printer masih menjadi hambatan dalam pelayanan sehingga pelayanan belum optimal.
3. Fasilitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagi pemohon perlu ditingkatkan untuk diperluas dan dilengkapi fasilitas pendukung seperti AC, meja dan kursi tunggu yang nyaman serta penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas agar masyarakat pemohon bisa nyaman pada saat menunggu proses pelayanan SKCK.
4. Bahwa upaya yang bisa dilakukan agar pelayanan SKCK di Polres Sleman bisa optimal adalah:
 - a. Menciptakan aplikasi online/ web untuk pelayanan SKCK secara online
 - b. Perlunya penambahan petugas pelayanan.
 - c. Pelatihan atau peningkatan kemampuan kepada para petugas
 - d. Penambahan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan seperti genset, komputer atau laptop
 - e. Perluasan tempat pelayanan SKCK serta sarana untuk penyandang disabilitas.
 - f. Inovasi dalam pelayanan seperti pelayanan SKCK keliling maupun pelayanan di tempat-tempat yang strategis seperti Mall.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Sleman Sleman masih perlu ditingkatkan, untuk itu disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan standar pelayanan dalam proses permohonan SKCK agar sesuai dengan standar pelayanan publik.

2. Perlunya evaluasi secara rutin dalam proses pelayanan.
3. Perlunya penambahan sarana dan prasarana berupa PC yang update dengan teknologi terkini agar pelayanan lebih cepat, efektif dan efisien.
4. Perlunya penambahan petugas sebanyak 3 personil agar sesuai dengan DSP serta peningkatan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) kepada petugas dengan diadakannya pelatihan pengoperasian komputer maupun pendidikan pengembangan spesialis dan program sertifikasi bagi petugas pelayanan untuk mendukung pelaksanaan tugas.
5. Perlunya perluasan tempat pelayanan SKCK dengan didukung fasilitas yang memadai serta penyediaan jalur khusus bagi penyandang disabilitas dan fasilitas pendukung seperti kursi roda agar masyarakat merasa nyaman selama proses permohonan SKCK.
6. Perlu adanya inovasi dalam proses pelayanan seperti pelayanan SKCK keliling, pelayanan SKCK di luar jam kerja dan pada tempat-tempat umum yang strategis agar masyarakat bisa terlayani dengan baik.
7. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait yang berkompeten agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Assery, S., Tjahjono, H. K., Palupi, M., & Dzakiyullah, N. R. (2020). The role of conflict resolution on supply chain performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3).
- Chairul Saleh, Syeh Assery and Nur Rachman Dzakiyullah, 2018. Supply Chain: Partnership, Capability and Performance (A Case Study on Service Companies at Yogyakarta Indonesia). *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 13: 5391-5394. doi:<https://doi.org/10.36478/jeasci.2018.5391.5394>
- Dayaningsih, Wahyu Sari Dini and Assery, Syeh and Mathori, Muhammad. (2020). Upaya peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Petugas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Magelang Tahun 2020. Tesis, STIE Widya Wiwaha.
- Dharma, Surya dalam Usmara ed, 2010, Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ermasari, Novita Dian. (2010). Upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Sukoharjo. Digital Library UNS.
- Kartomo, A. I., & Slameto, S. (2016). Evaluasi Kinerja Guru Bersertifikasi. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*,
- Manzilati, Asfi. 2017. Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Marzuki. 2000. Metodologi Riset. Yogyakarta: PT Prasetia Widia Pratama.
- Moehersono. (2012). "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Ramiyana, Ramiyana and Hadipranata, Asip F and Sulastiningsih, Sulastiningsih. (2017). Peningkatan Kinerja SDM Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Bantul. Tesis, STIE Widya Wiwaha.
- Suhartono, S., Sulastiningsih, S., Chasanah, U., Widiastuti, N. and Purwanto, W. (2023) "The Relationship of Leadership, Discipline, Satisfaction, and Performance: A Case Study of Steel Manufacture in Indonesia", *International Journal of Professional Business Review*. São Paulo (SP), 8(2), p. e01146. doi: 10.26668/businessreview/2023.v8i2.1146.
- Syafiee, Inu Kencana. 2003. Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsul Yusuf, 2006, Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah SLTP dan SLTA, Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Wibowo, 2007, Manajemen Kinerja, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers, hlmn. 2.
- Wirawan, 2009, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Jakarta: Salemba Empat.