

---

ARTICLE

## Analisis Strategi Pada Kantor Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Mita Septiani<sup>1\*</sup> Sudarman Mersa<sup>2</sup> Pindo Riski Saputra<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STISIPOL Dharma Wacana Metro& Kota Metro,Lampung

<sup>2</sup>STISIPOL Dharma Wacana Metro & Kota Metro,Lampung

<sup>3</sup>STISIPOL Dharma Wacana Metro & Kota Metro,Lampung

How to cite: Septiani, M, Mersa, S, Saputra, P.R (2021). Analisis Strategi Pada Kantor Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .Administrativa,(3) 3

---

### Article History

Received: 21 Agustus 2021

Accepted: 23 November 2021

### Keywords:

Strategy,  
Quality  
Service  
SKCK

### ABSTRACT

*The East Lampung Regency Police implemented an Online SKCK based on the Berjaya Badak Application which can be downloaded at the play store and accessed via an Android cellphone. The existence of this online SKCK service aims to make it easier for the community to manage SKCK, if previously it was done manually which was felt to take a long time, then the issuance of SKCK online can only be issued in a matter of hours and there is no need for long queues and reduces jostling between individuals Based on the description of the background above, the problem is formulated: How is the analysis of the strategy of the Resort Police (Polres) in improving the quality of service for making Police Record Certificates (SKCK) at the Resort Police (Polres) of East Lampung Regency? Data collection methods used are questionnaires, observation and documentation. The data analysis technique used is a quantitative technique. From the results of the discussions carried out, it can be concluded: 1) The strategy of the East Lampung District Police Intelligence Unit (Polres) in making SKCK which is relatively stable and does not occur in queues is carried out using the Badak Berjaya application. The strategy of the East Lampung District Police Intelligence Unit using the Berjaya Badak application can minimize queues in making SKCK. 2) The strategy of the East Lampung District Police Intelligence Unit in exploiting online SKCK production has used the Badak Berjaya application. The Intelligence Unit of the East Lampung Regency Police in innovation in making SKCK has implemented the Badak Berjaya application for online SKCK making services which can be accessed via an Android owned by SKCK makers. 3) The East Lampung Regency Police Intelligence Unit is quite flexible in making SKCK. The Badak Berjaya application as a strategy implemented by the East Lampung District Police Intelligence Unit during the season for making SKCK is quite high in creating stability for making SKCK so that it runs well and there are no obstacles in making SKCK. 4) The East Lampung District Police Intelligence Unit, if there are problems when making SKCK, immediately look for and overcome the obstacles that occur so that the service for making SKCK can run again.*

---

\* Corresponding Author

Email : pindoriskisaputra@dharmawacana.ac.id

**Kata Kunci:**

Analisis,  
Strategi,  
Kualitas  
Pelayanan  
SKCK

**ABSTRAK**

Polres Kabupaten Lampung Timur menerapkan pembuatan SKCK *Online* yang berbasis Aplikasi Badak Berjaya yang dapat didownload di *play store* dan diakses melalui Hanphone android. Adanya layanan SKCK *online* ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama, maka diterbitkannya SKCK *online* hanya hitungan jam saja dapat langsung diterbitkan dan tidak perlu mengantrian panjang dan mengurangi berdesak desakan antara individu-individu. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dirumuskan masalahnya: Bagaimanakah analisis strategi Kepolisian Resor (Polres) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur? Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuantitatif. Dari hasil pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan: 1) Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam pembuatan SKCK yang relatif stabil dan tidak terjadi antrian dilakukan dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Strategi Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya dapat meminimalisir antrian dalam pembuatan SKCK. 2) Strategi Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur dalam mengeksploitasi pembuatan SKCK secara *online* telah menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur dalam inovasi pembuatan SKCK telah menerapkan aplikasi Badak Berjaya untuk pelayanan pembuatan SKCK secara *online* yang dapat diakses melalui android yang dimiliki pembuat SKCK. 3) Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur cukup bersikap fleksibel dalam pembuatan SKCK. Aplikasi Badak Berjaya sebagai strategi yang diterapkan Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur di saat musim pembuatan SKCK cukup tinggi dalam menciptakan stabilitas pembuatan SKCK agar berjalan dengan baik dan tidak ada kendala dalam pembuatan SKCK. 4) Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur apabila saat pembuatan SKCK mengalami kendala segera mencari dan mengatasi kendala yang terjadi supaya pelayanan pembuatan SKCK dapat berjalan kembali.

---

**A. PENDAHULUAN**

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai suatu lembaga mempunyai peranan dan fungsi tertentu, berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pada pasal 13 disebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia mempunyai fungsi: Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Menegakkan hukum, dan Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia juga mempunyai peran yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan antara lain:

- a. Memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya.
- b. Menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- c. Memberikan Surat Izin Mengemudi (SIM) kendaraan bermotor.
- d. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik.

- e. Memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak dan senjata tajam.
- f. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan.
- g. Memberikan petunjuk, mendidik dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian.

Berkaitan dengan peran Kepolisian Negara Republik Indonesia, maka dalam penelitian ini, akan menyoroti tugas Polisi Unit Intelejen Keamanan (Intelkam) yang berkaitan dengan kewenangan pada Pasal 15 butir h "Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang" dan butir k "Mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat".

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, pelayanan publik ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat pelayanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan publik dan juga kualitas sumber daya manusia maupun aspek penunjang pelayanan yang belum memadai. Hal tersebut diketahui dari keluhan langsung maupun keluhan tidak langsung dari masyarakat sebagai pemohon layanan, misalkan melalui media sosial, media cetak maupun media elektronik. Beberapa keluhan tersebut diantaranya yaitu instansi pelayanan publik yang tidak memberikan kepastian waktu, prosedur yang berbelit-belit, pungli, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun prosedur dan persyaratan pelayanan yang tidak transparan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di instansi yang terkait.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya, Pelayanan pada dasarnya adalah amanah yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas diharapkan kepuasan masyarakat menjadi semakin baik. Karena dengan adanya dan diterapkannya responsivitas pelayanan publik yang berkualitas berarti Polri Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur telah mampu untuk mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan kemudian mengakomodasikannya ke dalam suatu program pelayanan, misalnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau sebelumnya lebih dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang terdapat catatan kejahatan yang dilakukan seseorang. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Sebelumnya SKKB hanya diterbitkan untuk masyarakat yang tidak atau belum pernah melakukan tindakan kejahatan pidana. Namun, setelah di ubah menjadi SKCK kini surat tersebut dapat diberikan kepada mantan pidana atau pun masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan. Jangka berlaku surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) ialah 3-6 bulan. Fungsi dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi berkas melamar pekerjaan, sebagai syarat melanjutkan kontrak pekerjaan, melanjutkan

sekolah, dan lain sebagainya. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dan tugas Unit Inteljen Keamanan (Intelkam).

Kepolisian Resor Kabupaten Lampung Timur sebagai bagian dari Kepolisian RI, juga melaksanakan pembuatan SKCK khususnya pada Satuan Inteljen dan Keamanan (Intelkam). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai, menyatakan bahwa dalam sehari pengajuan pembuatan SKCK bisa mencapai 20 – 30 orang, bahkan pada hari-hari tertentu pengajuan bisa mencapai sampai 40 orang, jadi dalam sebulan bisa menghabiskan kurang lebih 800 – 1.000 paket blanko SKCK. Namun biasanya sedikit banyaknya pembuatan SKCK ini

tergantung bulan-bulan tertentu, biasanya terdapat kenaikan pengajuan SKCK pada musim kelulusan sekolah atau tahun ajaran baru, penerimaan CPNS dan pembukaan lowongan kerja, pada bulan-bulan biasa pengaju SKCK cenderung lebih sedikit.

Berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa proses pembuatan SKCK di unit Intelkam Kepolisian Resor Kabupaten Lampung Timur adalah pemohon datang langsung ke Satuan Intelkam Kepolisian Resor Kabupaten Lampung Timur dengan membawa persyaratan foto copy KTP, Kartu Keluarga, fas foto berwarna ukuran 4 x 6 empat lembar warna merah. SKCK untuk keperluan mendaftar TNI, POLRI dan CPNS mendapat rekonemendasi dari Polsek.

Pembuatan SKCK di Satuan Intelkam Kepolisian Resor Kabupaten Lampung Timur masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di beberapa waktu tertentu, selain itu juga keterbatasan ruang tunggu dan belum optimalnya sarana prasarana, terdapat pegawai yang tidak disiplin waktu, pegawai administrasi yang mengelola pembuatan SKCK hanya berjumlah satu sampai dua orang saja dengan perbandingan jumlah permohonan perharinya yang bisa mencapai 40 permohonan yang masuk. Dan terdapat keluhan masyarakat terkait waktu pembuatan SKCK yang memerlukan waktu selama satu hari mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk mendapatkan SKCK yang diperlukan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur diketahui bahwa beberapa hal yang berkaitan dengan lambatnya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), antara lain adalah:

- a. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur meskipun telah berbasis *online*, akan tetapi pembuat SKCK masih sedikit yang melakukan pembuatan SKCK secara *online*, maka pembuatan SKCK dilakukan dengan cara manual sehingga banyak berkas yang menumpuk karena lambat dalam penanganannya.
- b. Petugas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kurang merespon keluhan masyarakat yang menghendaki pelayanan SKCK dengan cepat.
- c. Petugas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setelah jam istirahat sering terlambat masuk kerja, sehingga banyak masyarakat yang harus lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- d. Kurang adanya sosialisasi mengenai persyaratan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), sehingga banyak pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baru yang kurang dalam persyaratan sehingga harus mengurus persyaratan yang kurang dan kembali lagi ke esokan harinya.

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur yang dibuka mulai pukul 08.00 – 12.00 kemudian setelah jam istirahat dilanjutkan mulai pukul 13.00 – 15.00 dilayani oleh tiga orang petugas. Apabila pada hari-hari biasa tiga orang petugas cukup untuk melayani masyarakat yang membuat SKCK di Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur. Namun apabila menjelang adanya musim kelulusan SMA atau saat akan ada penerimaan CPNS masyarakat

yang membuat SKCK di Satuan Intelkam Polres Kabupaten Lampung Timur semakin banyak jumlahnya yang mengakibatkan petugas kewalahan dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu lambatnya petugas pelayanan pembuatan SKCK dalam merespon keluhan pelanggan mengakibatkan persepsi pada masyarakat bahwa pelayanan pembuatan SKCK lambat dan kurang efektif sehingga diperlukan strategi pelayanan yang tepat.

Sejak adanya Pandemi Covid-19, Polres Kabupaten Lampung Timur menerapkan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* yang berbasis Aplikasi Badak Berjaya yang dapat didownload di *play store* dan diakses melalui *Hanphone android*. Adanya layanan SKCK *online* ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama dan berbelit-belit, maka diterbitkannya SKCK *online* hanya hitungan jam saja dapat langsung diterbitkan dan tidak perlu mengantri begitu panjang dan mengurangi jarak berdesak desakan antara individu-individu.

Berdasarkan *rating* dan ulasan pada sistem aplikasi Badak Berjaya diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara *online*, masyarakat masih enggan mendownload dengan alasan kurang paham cara mekanisme pendaftaran, Prosedur pendaftaran SKCK *online* yang salah pada saat proses *login* pendaftaran sehingga mengakibatkan proses pendaftaran gagal diinput, bagi pengguna Apple tidak dapat mendownload karena tidak tersedia dilayanan *appstore* sehingga pengguna mau tidak mau harus mendaftarkan secara manual. Hal yang sering terjadi pada saat mendownload aplikasi sering terjadi *error* dan banyak masyarakat yang mengeluh karena pada saat diakses tidak berfungsi sama sekali, juga masalah keterbatasan jaringan yang dialami masyarakat dan server Badak Berjaya yang sering terganggu, Masyarakat juga sering Mengalami terjadinya *slow respon* pada saat mendaftar yang membuat masyarakat tidak sabar dan memilih mendaftarkan secara manual, juga kurangnya informasi atau sosialisasi yang dibuat oleh kepolisian tentang bagaimana mengakses aplikasi Badak Berjaya yang dapat mempermudah pada proses pendaftaran SKCK *online*. Sehingga hal ini membuat warga masih rela mengantri dan lebih memilih mendaftarkan SKCK secara manual, dibandingkan dengan mendaftarkan secara *online*.

## **B. LITERATUR REVIEW**

### **1. Tinjauan tentang Analisis**

Analisis bisa diartikan sebagai kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam. Sedangkan dalam kamus besar ekonomi, pengertian analisis yaitu melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul. Pengertian analisis menurut Komarudin (2011:53) didefinisikan analisis adalah:

Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu. Kemudian Kamus Akutansi (2014:48) mendefinisikan kata analisis adalah sebagai berikut: Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan penguraian suatu permasalahan dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul.

## 2. Pengertian Strategi

Strategi merupakan sekumpulan cara secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kurun waktu tertentu. Pengertian strategi menurut Chandler dalam Persari dkk (2018:105) bahwa: "Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Selanjutnya menurut Hamel dan pharalad dalam Tania (2018:10) disebutkan: "Strategi merupakan tindakan yang bersifat inkremental atau senantiasa meningkat dan terus menerus dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh pelanggan di masa depan". Kemudian Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa: "Strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah di tetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya".

Pengertian lain mengenai strategi dikemukakan Beragama (2016:20) bahwa makna lain dari strategi yaitu:

1. Strategi sebagai satu perencanaan (*plan*)
2. Strategi sebagai lompatan (*ploy*)
3. Strategi sebagai pola (*pattern*)
4. Strategi sebagai pengambilan posisi (*position*)
5. Strategi sebagai persepsi (*perception*)

## 3. Manfaat dan Tingkatan Strategi

Sebuah strategi dibuat dalam sebuah organisasi tentu saja memiliki manfaat untuk organisasi tersebut, baik menyangkut tentang bagaimana organisasi dapat berjalan, dapat berkembang menunjukkan pertumbuhan ke arah yang positif, mampu bertahan bahkan mampu untuk menjadi sebuah sektor organisasi yang unggul dibandingkan organisasi lainnya. Menurut Dirgantoro dalam Tania (2018:7) manfaat strategi yaitu:

1. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan tujuan organisasi dan menentukan jalan mana yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan.
2. Untuk meningkatkan keuntungan organisasi walaupun kenaikan keuntungan organisasi bukan secara otomatis dengan menerapkan strategi.
3. Membantu mengidentifikasi, memprioritaskan dan mengeksploitasi peluang.
4. Menyiapkan pandangan terhadap manajemen problem.
5. Menggambarkan framework untuk meningkatkan koordinasi dan kontrol terhadap aktivitas.
6. Meminimumkan pengaruh dan perubahan.
7. Memungkinkan keputusan utama untuk mendukung tujuan yang ditetapkan.
8. Memungkinkan alokasi waktu dan sumber daya yang efektif.
9. Membantu perilaku yang lebih terintegrasi.

Sedangkan Beragama (2016:19) mengemukakan tingkatan strategi terdiri dari:

1. Strategi tingkat perusahaan (*Corporate Strategy*)
2. Strategi tingkat bisnis (*Business Strategy*)
3. Strategi tingkat fungsional (*Functional Strategy*)

## 4. Jenis-Jenis Strategi

Jenis-jenis strategi menurut Wechsler dan Backoff dalam Heene (2010:62) dikemukakan bahwa: Terbuka peluang untuk mengidentifikasi dalil-dalil yang memungkinkan kategorisasi penerapan strategi organisasi publik ke dalam empat corak persilangan, yaitu:

1. Strategi Ekspansi
2. Strategi Transformasi

### 3. Strategi Isolasi

### 4. Strategi Politisasi

Mengenai ciri-ciri spesifik dari keempat jenis strategi publik yang telah teridentifikasi oleh Wechler dan Backoff dalam dapat diilustrasikan seperti:

#### 1. Strategi Ekspansi

Di dalam strategi ekspansi penerapan strategi terutama sekali ditujukan bagi peningkatan status, kapasitas serta sarana-sarana yang berdampak mampu memberi sentuhan warna masa depan keorganisasian yang selaras zaman.

#### 2. Strategi Transformasi

Pada strategi ini ditandai oleh adanya kebutuhan dari organisasi untuk memenuhi tekanan internal ataupun eksternal, yang ada pada prinsipnya dilakukan demi terjadinya perubahan fundamental. Oleh karenanya, penerapan strategi pada organisasi cenderung lebih banyak dipengaruhi oleh strategi yang mendompleng belakangan dari pihak eksternal dibandingkan dengan aspirasinya sendiri.

#### 3. Strategi Isolasi

Strategi isolasi yang memiliki ciri adanya penolakan aktif terhadap tekanan eksternal yang tengah dihadapi oleh organisasi. Strategi ini berupaya untuk mengakomodasi tekanan eksternal dengan aspirasi-aspirasinya sendiri, dengan catatan keinginan untuk tetap bisa mandiri secara organisatoris akan senantiasa diprioritaskan.

#### 4. Strategi Politisasi

Dalam strategi politisasi mengenal dua perwujudan. Pada perwujudan yang pertama, strategi organisasi ditujukan untuk menciptakan terbentuknya keseimbangan kekuatan yang baru di dalam suatu lingkungan politik terhadap strategi yang dimunculkan dari organisasi tersebut. Sedangkan perwujudan yang kedua ini paling negatif, organisasi publik tak lain hanya merupakan suatu instrumen partai politik. Prioritas strateginya disesuaikan dengan prioritas tujuan partai politik dan kemudian berikutnya barulah bagi tujuan kepentingan publik. (Heene, 2010:63).

## 5. Pengertian Kualitas

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Tri Lestari dalam Hardiansyah (2011:35) menyatakan:

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparat yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaiannya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparat.

Pengertian kualitas menurut Heizer dan Render dalam Wibowo (2016:113) dijelaskan: "Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan". Kemudian Russell dan Taylor dalam Wibowo (2016:113) menyebutkan: "Kualitas merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu".

Selanjutnya Sinambela (2017:6) disebutkan bahwa: "Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan". Sedangkan Haizer dan Render dalam Wibowo (2016:113) mengatakan bahwa: "Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan".

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat diartikan bahwa kualitas mengandung pengertian atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Selain itu kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Jadi agar pelayanan yang diberikan berkualitas baik dari sejumlah keistimewaan yang dimiliki juga harus bebas dari kekurangan/kerusakan.

## 6. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Sinambela, dkk (2017:3) menjelaskan: "Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia". Lebih lanjut Sinambela, dkk (2017:5) menjelaskan pengertian pelayanan, yaitu: "Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

Pengertian pelayanan menurut pendapat Ndraha (2011:64-65) dijelaskan bahwa: "Pelayanan adalah pelayanan publik dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula". Pengertian pelayanan menurut pendapat Donald yang dikutip Hardiyansyah (2011:10) menjelaskan:

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Kemudian pengertian pelayanan menurut Lovelock yang dikutip Hardiyansyah (2011:10) bahwa: "Pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan". Sedangkan pengertian pelayanan menurut Moenir (2014:16-17) yaitu: "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah dinamakan pelayanan". Lebih lanjut Moenir (2014:26).

## C. METODE

Metode penelitian adalah suatu cara yang akan dipergunakan untuk melaksanakan penelitian guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang mana cara-cara yang akan dipergunakan tersebut bersifat operasional dari kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang untuk merealisasikan tujuan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2014:11) mengemukakan: "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Untuk menganalisis strategi Kepolisian Resor (Polres) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, difokuskan pada teori dari Kooten dalam Salusu (2016:104-105), yaitu:

1. *Corporate strategy* (strategi organisasi), yaitu melokalisir dan memelihara cara yang aman dalam pembuatan SKCK
2. *Program strategy* (strategi program), yaitu melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan SKCK

3. *Resources support strategy* (strategi pendukung sumber daya), yaitu mencari fleksibilitas maupun stabilitas dalam pelayanan pembuatan SKCK
4. *Institutional strategy* (strategi kelembagaan), yaitu mekanisme yang dapat digunakannya untuk menghadapi perubahan lingkungan dalam pelayanan pembuatan SKCK
5. Hambatan eksternal dan internal pembuatan SKCK.

Peneliti beralasan memilih lokasi penelitian Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur didasarkan atas adanya keluhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur. Pertimbangan dalam melakukan penelitian ini karena data yang diperlukan dalam penelitian cukup tersedia di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur sehingga hasil yang didapatkan bisa efektif dan efisien dalam segi waktu, biaya, dan tenaga.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Corporate strategy (strategi organisasi)**

Menurut Kooten dalam Salusu (2016:104) disebutkan: “Jenis-jenis strategi diantaranya *corporate strategy* (strategi organisasi)”. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, maka dapat diketahui bahwa strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam memelihara cara yang aman dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang relatif stabil dan tidak terjadi antrian dilakukan dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Strategi penggunaan aplikasi Badak Berjaya digunakan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) supaya relatif stabil dan tidak terjadi antrian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya dapat meminimalisir antrian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, maka dapat diketahui bahwa strategi yang dikembangkan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur adalah dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya untuk memelihara cara yang aman dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi masyarakat Kabupaten Lampung Timur sehingga terwujud kondisi yang relatif stabil dan tidak terjadi antrian yang cukup panjang saat memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), karena pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat menggunakan aplikasi Badak Berjaya dengan mendownload melalui aplikasi *Play Stor* melalui *andarod* yang dimiliki dan melakukan pendaftaran pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Strategi penggunaan aplikasi Badak Berjaya digunakan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) supaya kondisi pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) relatif stabil dan tidak terjadi antrian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), karena sebagian sudah menggunakan aplikasi Badak Berjaya untuk melakukan pendaftaran pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya dapat meminimalisir antrian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), karena masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sudah melakukan pendaftaran dari rumah dan saat sudah jadi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)nya hanya tinggal mengambil ke Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur.

### **2. Program strategy (strategi program)**

Menurut Kooten dalam Salusu (2016:104) disebutkan: “Jenis-jenis strategi diantaranya *program strategy* (strategi program)”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, maka dapat diketahui bahwa strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam mengeksplorasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* telah menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten

Lampung Timur dalam inovasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) telah menerapkan aplikasi Badak Berjaya untuk pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* yang dapat diakses melalui android yang dimiliki pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dalam penerapan strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam inovasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak ada penjadwalan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) agar dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak terjadinya antrian masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, maka dapat diketahui bahwa strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam mengeksploitasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya sehingga tidak terjadi antrian saat pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) karena sebagian masyarakat dalam mendaftar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam inovasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) telah menerapkan aplikasi Badak Berjaya untuk pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* yang dapat diakses melalui android yang dimiliki pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), sehingga pembuat SKCK dapat mendaftar melalui aplikasi Badak Berjaya dan tidak perlu langsung datang ke Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur. Dalam penerapan strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam inovasi pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak ada penjadwalan dalam pelayanan pembuatan SKCK di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, selain itu agar dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak terjadinya antrian masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) disarankan untuk melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi Badak Berjaya yang dapat dilakukan dari kediaman pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan setelah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) jadi baru dapat diambil ke Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur.

### **3. Resources support strategy (strategi pendukung sumber daya)**

Menurut Kooten dalam Salusu (2016:104-105) disebutkan: “Jenis-jenis strategi diantaranya *resources support strategy* (strategi pendukung sumber daya)”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, maka dapat diketahui bahwa Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur cukup bersikap fleksibel dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Strategi aplikasi Badak Berjaya yang diterapkan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur supaya kondisi antrian dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tetap stabil. Aplikasi Badak Berjaya sebagai strategi yang diterapkan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur di saat musim pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) cukup tinggi dalam menciptakan stabilitas pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) agar berjalan dengan baik dan tidak ada kendala dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, maka dapat diketahui bahwa Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur cukup bersikap fleksibel dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), karena pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dilayani dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya dan juga bisa langsung datang ke Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur. Strategi aplikasi Badak Berjaya yang diterapkan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur agar kondisi antrian dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tetap stabil telah dilakukan dengan menyediakan aplikasi Badak Berjaya yang dapat didownload melalui aplikasi *Play Store*. Aplikasi Badak Berjaya digunakan oleh Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur sebagai strategi yang diterapkan di saat musim pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) cukup tinggi di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung

Timur untuk menciptakan stabilitas pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) agar berjalan dengan baik dan tidak ada kendala dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

#### **4. *Institutional strategy* (strategi kelembagaan)**

Menurut Kooten dalam Salusu (2016:104-105) disebutkan: “Jenis-jenis strategi diantaranya *institutional strategy* (strategi kelembagaan)”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, maka diketahui bahwa yang dilakukan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur apabila saat pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mengalami kendala adalah mencari dan mengatasi kendala tersebut supaya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat berjalan kembali. Strategi yang dilakukan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur untuk menghadapi perubahan lingkungan jika dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mengalami kendala dengan mengatasi kendala yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, maka dapat diketahui bahwa yang dilakukan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur apabila dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mengalami kendala, petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur akan mencari dan mengatasi kendala yang terjadi supaya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dapat berjalan kembali dengan baik. Strategi yang dilakukan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur untuk menghadapi perubahan lingkungan jika dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mengalami kendala dengan mengatasi kendala yang ada dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur.

#### **5. Hambatan Pembuatan SKCK**

Dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, bukan tidak pernah terjadi kendala dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kendala yang terjadi diantaranya adanya pemadaman listrik yang menjadi kendala utama, karena komputer yang digunakan untuk membuka aplikasi Badak Berjaya tidak dapat digunakan. Komputer juga tidak dapat difungsikan dengan menggunakan *jenset*, karena tegangan yang tidak stabil dapat merusak komputer yang digunakan untuk membuka aplikasi Badak Berjaya. Permasalahan penting lainnya adalah gangguan dalam koneksi jaringan internet, sehingga tidak dapat menginput data pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Hal ini terjadi karena jika saat *menginput* data jaringan internet mengalami gangguan signal, pegawai Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) menghentikan pekerjaannya sampai signal jaringan internet membaik dan tidak mau mencari solusi lain, misalnya saat jaringan internet yang digunakan menggunakan jaringan Telkomsel mengalami gangguan signal, pegawai yang menjadi operator Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)) tidak mau menggunakan jaringan lain seperti Indosat dan sebagainya yang dapat digunakan melalui Wifi yang tersedia pada perangkat *Hend Phon*. Akhirnya pekerjaan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi tertunda.

Hambatan yang belum teratasi pada saat pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah jarak kediaman pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dengan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur yang terlalu jauh dan dapat ditempuh selama dua jam (2) dengan menggunakan kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mesti datang ke kantor Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur untuk bisa

mendapat rumus sidik jari. Rumus sidik jari ini mesti dimasukkan ke dalam formulir Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*.

Pengguna tetap diminta untuk mencetak formulir yang sudah mereka isi secara *online*. Setelah pengguna mencetak formulir online itu, pihak kepolisian tetap mengharuskan mereka untuk kembali melakukan prosedur manual. Intinya, lebih praktis membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara manual dengan langsung datang ke kantor polisi ketimbang buat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*.

### Table and Graphic

Untuk mengetahui jumlah pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur.

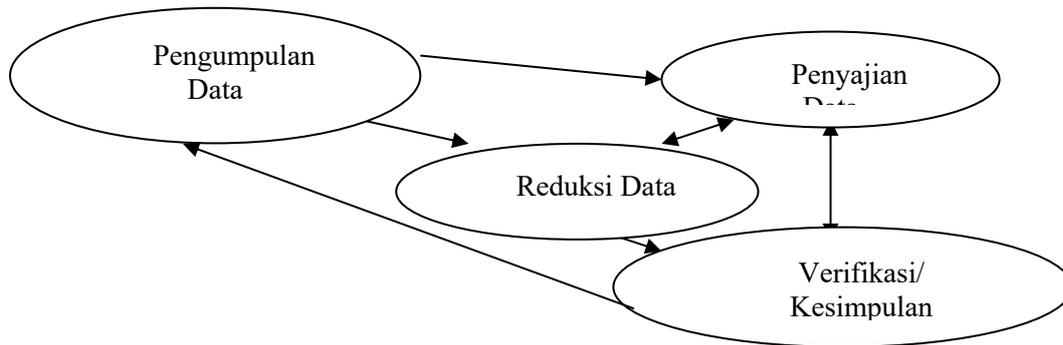
No	Bulan	Jumlah
1	Januari	2.480
2	Februari	880
3	Maret	930
4	April	1.020
5	Mei	1.990
6	Juni	1.750
7	Juli	1.300
8	Agustus	1.190
9	September	1.000
10	Oktober	820
11	November	840
12	Desember	794
Jumlah		14.994

Sumber: Dokumentasi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur, 2022

Tabel 2. Informan Penelitian

No	NAMA	JABATAN
1	AIPTU MUNAJI	KAURYANMIN SAT INTELKAM
2	BRGPOL ARI SARIFUDIN	OPERATOR PELAYANAN SKCK
3	BRIPTU ANGGA ARIZONA	OPERATOR PELAYANAN SKCK
4	BRIPKA DIDIK MARWANTO	BAGIAN SIDIK JARI
5	DONI WAHYUDI	PEMOHON SKCK
6	OGI PRAMUDYA	PEMOHON SKCK
7	BUNGA WULANDARI	PEMOHON SKCK
8	YUNI ASTUTI	PEMOHON SKCK

Diagram 1. proses analisis data yang akan dilakukan sebagaimana tertuang dalam skema di bawah ini.



(Sumber: Sugiyono, 2011)

### Figure/Picture and Photograph



Gambar 1. Wawancara dengan Petugas Bagian Sidik Jari Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)



Gambar 2. Wawancara dengan Masyarakat yang membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)



Gambar 3. Wawancara dengan Masyarakat yang membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

## E. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam pembuatan SKCK yang relatif stabil dan tidak terjadi antrian dilakukan dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan aplikasi Badak Berjaya dapat meminimalisir antrian dalam pembuatan SKCK.

Strategi Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam mengeksploitasi pembuatan SKCK secara *online* telah menggunakan aplikasi Badak Berjaya. Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dalam inovasi pembuatan SKCK telah menerapkan aplikasi Badak Berjaya untuk pelayanan pembuatan SKCK secara *online* yang dapat diakses melalui android yang dimiliki pembuat SKCK. Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur cukup bersikap fleksibel dalam pembuatan SKCK. Aplikasi Badak Berjaya sebagai strategi yang diterapkan Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur di saat musim pembuatan SKCK cukup tinggi dalam menciptakan stabilitas pembuatan SKCK agar berjalan dengan baik dan tidak ada kendala dalam pembuatan SKCK. Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur apabila saat pembuatan SKCK mengalami kendala segera mencari dan mengatasi kendala yang terjadi supaya pelayanan pembuatan SKCK dapat berjalan kembali.

saran-saran dan rekomendasi atas hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perlunya Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur dapat meningkatkan kinerja anggotanya sehingga senantiasa melakukan pengaturan dan penertiban pemohon SKCK agar tidak terjadi antrian dalam pelayanan pembuatan SKCK.
2. Perlunya Kepala Satua Sat Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur agar memperbaiki server/sistem Aplikasi Badak Berjaya guna kelancaran tugas pelayanan pembuatan SKCK.
3. Perlunya dalam pelayanan publik agar tidak terkendala dengan operator yang tidak masuk kerja, diharapkan Kepala Satuan Intelkam Kepolisian Resor (Polres) Kabupaten Lampung Timur untuk dapat memberikan pelatihan kepada anggota lain sehingga dapat menggantikan operator jika tidak masuk kerja dalam memberikan pelayanan SKCK
4. Apabila saat menginput data jaringan internet mengalami gangguan signal, diharapkan petugas tidak menghentikan pekerjaannya sampai signal jaringan internet membaik, tapi mencari solusi lain, misalnya saat jaringan internet yang digunakan menggunakan jaringan Telkomsel mengalami gangguan signal, petugas dapat menggunakan jaringan lain seperti Indosat dan sebagainya yang dapat digunakan melalui Wifi yang tersedia pada perangkat telepon genggamnya

(*Hand Phone*), sehingga pekerjaan dapat diselesaikan pada hari itu dan tidak tertunda untuk dikerjakan keesokan harinya.

5. Kepada masyarakat Kabupaten Lampung Timur, diharapkan dapat menggunakan aplikasi Badak Berjaya yang dapat didownload melalui aplikasi *Play Store*, sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang saat melakukan pembuatan SKCK.

## **Acknowledgement**

Alhamdulillah, puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepadaku. Sebagai wujud ungkapan rasa cinta, kasih sayang dan dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, dan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada STISIPOL Dharma Wacana Metro yang telah memfasilitasi dan mendukung atas terselesainya penelitian ini.

## **REFERENCES**

- Amirullah, 2015, *Pengantar Manajemen*, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Beragama, Moestopo, 2016, *Manajemen Surat*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta
- Halim, Abdul, 2012, *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*, Salemba Empat, Jakarta
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Heene, Aime dkk, 2010, *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*, Refika Aditama, Bandung
- Krisna. 2012, *Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2012*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia, Depok
- Kusumastuti, Penny, 2014, *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Ke Depan.*, Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta
- Mardiasmo. 2014. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S, 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2011, *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru*, Rineke Cipta, Jakarta
- Persari, Diana dkk, 2018, *Implementasi Strategi Pengembangan Kepariwisata*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 1, Juli 2018 : 104-109
- Rangkuti, Freddy, 2013, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Salusu, J, 2016, *Pengambilan Keputusan Stratejik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfa Beta, Bandung
- Sumaryadi, I Nyoman, 2015, *Sosiologi Pemerintahan*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tania, Rahmartani, 2018, *Pedoman Strategis dan Langkah Aksi Peningkatan Aktivitas Fisik*, Komite Penanggulangan Kanker Nasional, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Wibowo, 2016, *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*, [www.hukum.online.com](http://www.hukum.online.com)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*, [www.hukum.online.com](http://www.hukum.online.com)
- Surat Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor Surat Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor SKEP/816/IX/2003 tentang *Naskah Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*, [www.hukum.online.com](http://www.hukum.online.com)