

## STRATEGI SATUAN INTELIJEN DAN KEAMANAN (SAT INTELKAM) KEPOLISIAN RESOR (POLRES) WAY KANAN MENUJU PELAYANAN PRIMA

Fatimah Zahra<sup>1</sup>, Intan Fitri Meutia<sup>2</sup>, Devi Yulianti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung  
zahra130199@gmail.com

### Abstrak

Strategi merupakan sebuah proses penyusunan administratif untuk menetapkan cara, program, tujuan, maupun dana yang ditetapkan agar dapat mencapai sasaran. Berdasarkan keputusan Kapolri No. Pol : Skep/360/VI/2005 Tanggal 10 Juni 2005. Grand Strategy Polri 2005-2025 membagi substansinya ke dalam tiga tahapan, pada tahap I tahun 2005-2010 dikenal dengan Trust Building, Kemudian dilanjutkan dengan tahap II tahun 2011-2014 dikenal dengan Partnership Building, tahap III pada Tahun 2015-2025 dikenal dengan strive for excellent. Tahap yang masa kini sedang dijalankan adalah tahap III Grand Strategy Polri tahun 2015-2025 Strive for Excellence, Tahap ini memiliki tujuan untuk membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul. Hal ini pula yang mendorong Kepolisian Resor (Polres) Way Kanan dalam hal ini menyangkut pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang merupakan tugas Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat intelkam) untuk melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dituntut untuk melayani dengan memperhatikan peningkatan mutu pelayanan melalui sarana dan prasarana, penyediaan dana, evaluasi sistem dan prosedur, serta pengembangan pelaksana agar dapat mewujudkan pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, Implementasi Strategi, Pelayanan Prima.

### Abstract

*Strategy is a process of administrative drafting to establish ways, programs, objectives, and funds that are set in order to achieve goals. Based on the decision of the National Police Chief No. Pol: Skep / 360 / VI / 2005 June 10, 2005. The Grand Strategy of the Indonesian National Police 2005-2025 divides its substance into three stages, in phase I of 2005-2010 known as the Trust Building, then continued with phase II of 2011-2014 known as Partnership Building, phase III in 2015-2025 is known as strive for excellent. The phase that is currently being carried out is phase III of the 2015-2025 National Police Grand Strategy Strive for Excellence. This stage has the aim of building excellent public service capabilities. This also encourages Way Kanan Resort Police (Polres) in this case concerning the service of Certificate of Good Conduct: Indonesian Police Certificate which is the duty of the Intelligence and Security Unit to perform excellent service to the public is demanded to serve by paying attention to improving service quality through facilities and infrastructure, provision of funds, evaluation of systems and procedures, and development of implementers in order to realize excellent service.*

**Keywords:** Service Strategy, Strategi Implementation, Excellent Service

## I. PENDAHULUAN

Kepolisian sebagai fungsi pemerintahan negara dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 pasal 2 memiliki fungsi di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. . Dalam rangka

mewujudkan Reformasi Birokrasi Polri yang memberikan pelayanan prima, zero complain, menjadikan Polri sebagai lembaga yang unggul dan profesional dalam mewujudkan pembangunan nasional, dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang

Nasional tahun 2005-2025, maka dibentuklah Grand Strategy Polri 2005-2025.

Grand Strategy ini merupakan kewenangan administratif Kapolri berupa strategi kebijakan khusus mengenai prosedur dan teknik untuk mengimplementasikan rencana, program dan kegiatan dari Polri dalam kurun waktu 2005-2015. Tahap yang masa kini sedang dijalankan adalah tahap III Grand Strategy Polri tahun 2015-2025 Strive for Excellence, Tahap ini memiliki tujuan untuk membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul. Mewujudkan good governance, best practices Polri, Profesionalisme sumber daya manusia, implementasi teknologi, infrastruktur, material fasilitas dan jasa guna membangun kapasitas Polri (capacity building) yang kredibel di mata masyarakat Nasional, Regional, dan Internasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tentu harus memperhatikan perubahan zaman, tuntutan masyarakat, maupun dinamika sosial, sehingga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara seperti pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, yang sesuai dengan standar pelayanan dan dapat memuaskan pelanggan atau yang sering disebut sebagai pelayanan prima.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat intelkam) bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan publik yang berkaitan dengan izin keramaian umum, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat dan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Nomor 18 Tahun 2014 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan.

Adapun tantangan dan keluhan yang sering dilaporkan di Polres Way Kanan dari hasil wawancara Pra-riset bersama KBO (Kepala Bagian Operasional) Sat Intelkam Polres Way Kanan meliputi jarak Polres Way Kanan yang jauh sehingga menyulitkan pemohon SKCK khususnya yang berada jauh dari wilayah Polres Way Kanan. Selain itu akses kendaraan yang tidak tersedia sehingga pemohon harus meluangkan waktu juga biaya lebih banyak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan SKCK guna mengatasi keluhan pada pelayanan penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Way Kanan yang dalam hal ini merupakan tugas dari Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) menyusun strategi dengan menyusun beberapa strategi yang diterapkan dalam sebuah program pelayanan SKCK, adapun beberapa program tersebut adalah BISS KRESNA, PROS SKAT, dan penerapan SKCK Online.

Tujuan dibentuknya program ini tak lain adalah untuk memudahkan masyarakat juga sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Way Kanan. kendala seperti pemberian informasi kepada masyarakat, fasilitas yang tidak memadai, serta pendanaan yang kurang. Oleh karena itu Sat Intelkam Polres Way Kanan harus memperbaiki strategi dan mengenal potensi sumber daya yang dimiliki agar memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan SKCK, sehingga terwujudnya pelayanan prima oleh Polres Way Kanan.

Menurut Jauch & Glueck dalam Akdon (2011:13) menyebutkan bahwa strategi merupakan rencana yang mengaitkan keunggulan strategi organisasi dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat dicapai dengan baik.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis implementasi strategi dan mengenali faktor-faktor penghambat dalam pelayanan SKCK guna mewujudkan pelayanan prima, dengan judul "Strategi Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) Kepolisian Resor (Polres) Way Kanan Menuju Pelayanan Prima..

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Strategi

manajemen strategi merupakan sebuah keputusan yang datang dari manajemen puncak yang merupakan rencana dasar yang dibuat dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategi penting untuk diterapkan sebagai roadmap atau petunjuk sebuah organisasi untuk menjalankan pekerjaan dan tugasnya agar menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Definisi kinerja Menurut Siagian (2007:15) manajemen strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi

#### Tahap-Tahap Manajemen Strategi

David (2005:5) menjelaskan apa saja yang menjadi tahapan dalam proses manajemen strategi. yaitu :

1. Tahap Formulasi
2. Tahap Implementasi
3. Tahap Evaluasi

Dalam penelitian ini peneliti membahas tahap implementasi strategi.

#### Tinjauan Tentang Strategi

Dalam penyelenggaraan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi tidak akan berjalan lancar apabila sebelumnya tidak dibuat sebuah strategi. Diperlukan suatu cara dan langkah untuk mencapai tujuan organisasi karena apabila tidak memiliki strategi, organisasi tersebut akan kesulitan untuk menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya.

#### Tinjauan Tentang Implementasi Strategi

Implementasi merupakan tindakan selanjutnya setelah proses formulasi yang dilakukan baik di dalam sebuah perusahaan maupun instansi. Implementasi strategi merupakan proses untuk mewujudkan sebuah pemikiran atau rencana yang disusun sedemikian rupa menjadi sebuah tindakan nyata untuk mencapai tujuan akhir. Sudah seharusnya proses ini menjadi proses yang harus diawasi dengan lebih teliti agar

pencapaian tujuan dapat berjalan dengan baik.

Untuk menganalisis keberhasilan implementasi strategi dikemukakan oleh Nawawi (2012:181-182) tolak ukur keberhasilan implementasi strategi, sebagai berikut:

#### 1. Profitabilitas

Keunggulan ini menunjukkan bahwa seluruh pekerjaan diselenggarakan secara efektif dan efisien dengan penggunaan anggaran yang hemat dan tepat, sehingga diperoleh sebuah profit berupa tidak terjadi pemborosan.

#### 2. Produktivitas Tinggi

Hasibuan dalam Assagar dan Dotulong (2015:641) menyatakan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara output dengan input di mana output nya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Keunggulan ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan cenderung meningkat, kekeliruan dan kesalahan dalam bekerja semakin berkurang dan kualitas hasilnya semakin tinggi.

#### 3. Posisi Kompetitif

Keunggulan ini terlihat pada eksistensi organisasi non-profit yang diterima, dihargai dan dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga setiap peraturan yang diterapkan tentang pemberian layanan dan pelaksanaan pembangunan serta peningkatan di bidang masing-masing selalu dipatuhi, baik peraturan tentang cara melaksanakannya oleh personil. Sifat kompetitif ini ada pada produk yang dihasilkan apakah memuaskan masyarakat yang dilayani.

#### 4. Keunggulan Teknologi

Semua tugas pokok berlangsung lancar dalam artian pelayanan dilaksanakan dengan cepat, tepat waktu, sesuai kualitas, berdasarkan tingkat keunikan dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan dengan tingkat kekeliruan rendah, karena mampu mengadaptasi perkembangan dan kemajuan teknologi.

#### 5. Keunggulan SDM

Robbins dalam Sudarma (2012:77) menuturkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang

ditetapkan Organisasi non-profit mengembangkan budaya organisasi yang menempatkan manusia sebagai faktor sentral atau sumber daya penentu keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, SDM yang dimiliki harus senantiasa dikembangkan dan ditingkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikapnya terhadap pekerjaannya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

#### 6 Iklim Kerja

Tolak ukur ini menunjukkan bahwa hubungan kerja formal dan informasi dikembangkan sebagai budaya organisasi berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan. Di dalam budaya organisasi non-profit setiap SDM sebagai individu dan anggota organisasi terwujud hubungan formal dan hubungan informal antar personil yang harmonis sesuai dengan posisi, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing di dalam dan di luar jam kerja.

#### 7. Etika dan Tanggung Jawab Sosial

Tolak ukur untuk menunjukkan bahwa dalam bekerja terlaksana dan dikembangkan etika dan tanggung jawab sosial yang tinggi, dengan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, Bangsa dan Negara di atas kepentingan pribadi, kelompok atau organisasi.

Berdasarkan tolak ukur keberhasilan upaya pengimplementasian strategi akan lebih terarah. Oleh karenanya, Peneliti menjadikan tolak ukur ini sebagai acuan dalam penelitian ini upaya melihat implementasi strategi benar-benar terlaksana dan mencapai hasil sesuai dengan harapan atau sebaliknya.

### **Pendekatan dalam Implementasi Strategi**

Implementasi strategi telah dipengaruhi berbagai cabang ilmu pengetahuan. Salah satu pengaruh yang besar adalah dari ilmu manajemen. Berikut adalah pendekatan implementasi strategi, sebagai berikut :

#### a. Resources Based View (RBV)

Pandangan berbasis sumber daya atau Resources Based View (RBV) menurut Amir (2011:85) adalah model yang melihat sumber daya sebagai kunci perusahaan/instansi yang unggul kinerja. Menurut pendukung pandangan Resources

Based View (RBV) sumber daya menentukan keberlangsungan organisasi.

Berikut adalah penjelasan dari tipe-tipe sumber daya organisasi oleh De Wit dan Meyer dalam Amir(2011:85):

#### 1. Sumber Daya berwujud (Tangible)

Aset berwujud bersifat fisik benda-benda mesin dan modal. Sumber daya fisik dapat diamati, dapat disentuh, seperti bangunan, mesin, material, tanah, uang.

#### 2. Sumber Daya tidak berwujud (Intangible)

Aset tidak berwujud adalah segala sesuatu yang tidak memiliki kehadiran fisik tetapi masih dapat dimiliki oleh reputasi merek perusahaan, merek dagang kekayaan intelektual. Sumber daya tidak berwujud biasanya tetap dalam perusahaan dan merupakan yang utama, sumber daya keunggulan kompetitif berkelanjutan.

Sumber daya tidak berwujud dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

##### a. Sumber Daya Relasional

Sumber daya relasional adalah segala sumber daya yang tersedia di organisasi yang muncul akibat interaksi organisasi dengan lingkungannya. Misalnya hubungan organisasi dengan pelanggannya ataupun instansi pemerintah.

##### b. Kompetensi

Durand dalam Amir (2011:87) mengatakan bahwa kompetensi seharusnya dibagi menjadi pengetahuan yang merupakan segala bentuk pengetahuan praktis, pengetahuan tentang sesuatu yang didapatkan dari informasi. Kapabilitas dapat diartikan sebagai potensi organisasi untuk menjalankan aktivitas tertentu.

#### Tinjauan Tentang Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003:27) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

## Tinjauan Tentang BISS KRESNA

Biss Kresna (Mobil SKCK dan Sidik Jari Keliling) merupakan strategi yang dimiliki oleh Polres Way Kanan dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan SKCK dan Sidik Jari. Biss Kresna dijelaskan oleh Kapolres Way Kanan AKBP Andy Siswantoro melalui Pejabat Sementara Kasat Intelkam Iptu Doni Oktarizal adalah strategi yang dilakukan Sat Intelkam yakni dengan satu unit kendaraan yang sudah dimodifikasi yang akan berkeliling melayani pembuatan SKCK. BISS Kresna memberikan pelayanan langsung ke kampung-kampung. Kegiatan ini dilaksanakan setiap seminggu dua kali yaitu pada hari Selasa dan Kamis. Alasan dari adanya strategi Biss Kresna adalah dikarenakan masyarakat yang berada jauh dari lokasi Polres Way Kanan terkendala untuk mendapatkan SKCK. Tujuan diterapkan strategi ini adalah untuk melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Way Kanan.

## III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe deskriptif ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan proses yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta yang ada pada pelayanan penerbitan SKCK di Polres Way Kanan. Fokus masalah yang diturunkan dari rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini difokuskan kepada:

implementasi strategi dengan menggunakan teori tolak ukur keberhasilan implementasi strategi yang dikemukakan oleh Nawawi (2012:181-182), yaitu :

1. Profitabilitas
2. Produktivitas Tinggi
3. Posisi Kompetitif
4. Keunggulan Teknologi
5. Keunggulan SDM
6. Iklim Kerja
7. Etika dan Tanggung Jawab

Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi strategi dengan menggunakan model Resources Base View

(RBV) oleh Bob de Witt dan Ron Meyer dalam Amir (2011:86) yang di dalamnya terdapat dua jenis yaitu : 1) *Tangible* (sumber daya berwujud) peneliti membatasi fokus pada sumber daya berwujud dengan meneliti fasilitas yang disediakan oleh Sat Intelkam dalam pelayanan, sumber dana, perangkat yang digunakan oleh petugas dalam pelaksanaan pelayanan dan 2) *Intangible* (Sumber daya tidak berwujud). Peneliti membatasi fokus pada sumber daya tidak berwujud menjadi dua kategori, yaitu :

1. Sumber daya relasional, dengan melihat interaksi antara Sat Intelkam dengan lingkungannya atau masyarakat saat pelaksanaan pelayanan.
2. Kompetisi, menjelaskan potensi organisasi dalam mengelola pengetahuan informasi dan juga bagaimana sikap Sat Intelkam melihat masyarakat yang dilayani.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Strategi dengan Teori Tolak Ukur Keberhasilan Implementasi Strategi Nawawi (2017:181-182)

#### 1. Profitabilitas

Profitabilitas dalam organisasi non-profit diukur dari keunggulan yang menunjukkan bahwa dengan melihat segala pekerjaan yang diselenggarakan secara efektif dan efisien, dengan penggunaan anggaran yang hemat dan tepat, sehingga diperoleh sebuah profit yang berupa tidak terjadi pemborosan penggunaan anggaran dalam pelayanan di Kantor pelayanan penerbitan SKCK dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan SKCK yang menjelaskan standar alat produksi yaitu memiliki komputer, alat cetak, dan blanko SKCK. Pengadaan papan mekanisme dan juga papan persyaratan sudah lengkap disediakan agar memudahkan pemohon dalam proses pengisian formulir. Pelayanan penerbitan SKCK dengan menggunakan strategi yang ditetapkan yaitu program BISS KRESNA masih belum memiliki anggaran tetap yang dikhususkan untuk pelaksanaan operasionalnya sehingga

pelaksanaannya menggunakan uang kas anggota Sat Intelkam.

## 2. Produktivitas Tinggi

Hasibuan dalam Assagar dan Dotulong (2015:641) menyatakan bahwa produktivitas merupakan perbandingan antara output dengan input di mana output nya harus mempunyai nilai tambah dan teknik pengerjaannya yang lebih baik. Keunggulan ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan cenderung meningkat, kekeliruan dan kesalahan dalam bekerja semakin berkurang dan kualitas hasilnya semakin tinggi. Sat Intelkam sebagai unsur yang memegang kendali atas pelayanan penerbitan SKCK memiliki visi terwujudnya pelayanan prima guna menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi unsur yang diutamakan dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa produktivitas Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam pelayanan penerbitan SKCK mengalami kenaikan yang cukup signifikan yang mencapai angka 10.207 pemohon. Pemohon SKCK semakin terjangkau keberadaannya berkat strategi yang dilaksanakan oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan yaitu BISS Kresna. Selain itu, sebagai upaya menarik perhatian masyarakat datang langsung ke Kantor pelayanan masyarakat dengan menggunakan strategi Program Satu SKCK Gratis (Pros Skat) dan juga snack gratis setiap Hari Jum'at.

Upaya mengurangi kekeliruan petugas dalam upaya input data pemohon sekarang telah diterapkan SKCK Online yang dapat diakses langsung pada laman [www.polreswaykanan.com](http://www.polreswaykanan.com) dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat, setelah proses pengisian pemohon juga bisa datang kapan saja dengan hanya membawa barcode yang didapatkan setelah melakukan pendaftaran dan juga dengan melaksanakan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Way Kanan dalam pengadaan rumus sidik jari yang dampaknya bagi pelayanan penerbitan SKCK adalah

semakin cepat waktu pelayanan penerbitan SKCK.

## 3. Posisi Kompetitif

Menurut Nawawi (2012:181) Keunggulan ini terlihat pada eksistensi organisasi non-profit yang diterima, dihargai dan dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga setiap peraturan yang diterapkan tentang pemberian layanan dan pelaksanaan pembangunan serta peningkatan di bidang masing-masing selalu dipatuhi, baik peraturan tentang cara melaksanakannya oleh personil. Sifat kompetitif ini ada pada produk yang dihasilkan apakah memuaskan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian posisi kompetitif Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan SKCK, menurut pada eksistensi Sat Intelkam Polres Way Kanan tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengingat begitu pentingnya SKCK untuk persyaratan dan kepentingan pemohon. Selain itu, masyarakat sangat ikut berpartisipasi dalam setiap peraturan, strategi, dan juga inovasi yang dikeluarkan oleh Polres Way Kanan dan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam menyelenggarakan pelayanan. Masyarakat puas dengan produk layanan yang diberikan diikuti dengan rasa puas akan sikap petugas yang baik dalam pelaksanaan pelayanan. Namun masih tentunya masih diperlukan upaya peningkatan di beberapa unsur agar kepuasan masyarakat semakin meningkat sehingga peringkat IKM akan menjadi lebih baik.

## 4. Keunggulan Teknologi

Menurut Nasir dan Oktari (2011:11) pengembangan teknologi dapat ditanggapi oleh organisasi dengan upaya mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer, atau website. Sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai keunggulan teknologi di Sat Intelkam dalam pelaksanaan

pelayanan pembuatan SKCK sudah ikut andil dan ikut memanfaatkan teknologi.

Penggunaan segala sesuatu melalui Online di zaman sekarang sudah menjadi hal lumrah dan menjadi keharusan bagi organisasi non-profit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih cepat sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan, serta meminimalisir kekeliruan operator dalam pembuatan SKCK sehingga dapat lebih produktif, efektif dan efisien. Meskipun dalam implementasinya saat ini masih menemukan beberapa kendala antara lain belum banyak sosialisasi yang dilakukan mengenai implementasi SKCK Online dan juga terdapat pada masalah jaringan.

#### 5. Keunggulan SDM

Robbins dalam Sudarma (2012:77) menuturkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan Organisasi non-profit mengembangkan budaya organisasi yang menempatkan manusia sebagai faktor sentral atau sumber daya penentu keberhasilan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada pelayanan penerbitan SKCK di Sat Intelkam Polres Way Kanan sebagai objek utama dalam pelayanan telah tepat sasaran. Dikatakan demikian bahwa pelayanan penerbitan SKCK pada kesehariannya telah menerapkan segala materi yang diberikan pada pelatihan seperti implementasi SKCK Online dan juga dapat mengurangi kekeliruan dalam pelaksanaan pembuatan SKCK secara manual hasil dari pelatihan tersebut kemudian dapat membuat Sat Intelkam Polres Way Kanan khususnya pada pelayanan penerbitan SKCK dengan meningkatnya kepuasan publik dalam pelaksanaan pelayanan.

#### 6. Iklim Kerja

hubungan kerja formal dan informasi dikembangkan sebagai budaya organisasi berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan. Di

dalam budaya organisasi non-profit setiap SDM sebagai individu dan anggota organisasi terwujud hubungan formal dan hubungan informal antar personil yang harmonis sesuai dengan posisi, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing di dalam dan di luar jam kerja.

Sat Intelkam Polres Way Kanan baik hubungan formal maupun informal telah terjalin dengan baik, disertai dengan banyak acara dan kegiatan yang mendukung agar anggota saling akrab dan harmonis sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Hubungan yang baik juga dapat meningkatkan kualitas dari pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing anggota. Hal baik lainnya adalah bagaimana upaya Sat Intelkam Polres Way Kanan yang tidak hanya fokus pada hubungan anggota kerja tetapi juga peduli dengan keluarga masing-masing anggota yang notabene-nya adalah sebagai penyemangat anggota untuk dapat bekerja dengan giat, dengan memperkenalkan rekan kerja dengan keluarga dapat menciptakan hubungan yang harmonis agar dapat saling mengenal dan membantu.

#### 7. Etika dan Tanggung Jawab Sosial

Guna menunjukkan bahwa dalam bekerja terlaksana dan dikembangkan etika dan tanggung jawab sosial yang tinggi, dengan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, Bangsa dan Negara di atas kepentingan pribadi, kelompok atau organisasi itu sendiri. Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan SKCK selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dengan upaya untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan jam operasional yaitu dimulai pukul 08.00 WIB s/d 14.00.

Sat Intelkam Polres Way Kanan telah melaksanakan etika dan tanggung jawab sosial dengan baik, dengan selalu memberi perhatian dan juga menjelaskan segala detail dalam proses pelayanan pembuatan SKCK. Hal ini juga memberikan efek timbal baik yang diberikan masyarakat atas sikap dan etika yang dicerminkan oleh petugas. Pelayanan yang diberikan dengan profesional dan tidak melakukan suatu hal lain yang

dapat mengganggu pekerjaan yang dilaksanakan.

### **Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi dengan menggunakan teori Resource Base View dalam Amir (2011:85)**

#### 1. Sumber Daya Berwujud (*Tangible*)

Pelaksanaan pelayanan publik tentu didukung dengan sumber daya berwujud atau dapat diartikan sebagai sarana fisik yang akan mempermudah dan memperlancar proses pelayanan. Benda-benda berwujud ini merupakan sumber fisik yang dapat diamati, dan juga disentuh, seperti: mesin, material, bangunan, uang dan lain-lain. Sumber daya berwujud merupakan “perangkat keras” dari organisasi.

Berdasarkan hasil Observasi, wawancara dan juga dokumentasi peneliti Sumber daya berwujud di Sat Intelkam Polres Way Kanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan SKCK yang termasuk dalam sarana produksi SKCK, antara lain komputer dan alat cetak (printer). Sat intelkam Polres Way Kanan telah memenuhi SOP yang berlaku dan juga telah menambahkan fasilitas mesin Fotocopy dan juga. Namun, akan lebih baik untuk mendukung berjalannya strategi SKCK Online akan lebih baik jika menambahkan Wifi agar pekerjaan yang dilakukan tidak terkendala pada jaringan internet sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

#### 2. Sumber Daya Tidak Berwujud (*intangible*)

Sumber daya tidak berwujud (*intangible*) merupakan aset tak berwujud fisik yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Peneliti dalam penjabaran mengenai hasil penelitian sumber daya tidak berwujud kemudian membagi bahasan menjadi dua bagian, yaitu: Sumber daya relasi dan kompetensi.

##### a. Sumber Daya Relasional

Menurut De Wit dan Meyer dalam Amir (2011:86) adalah segala sumber daya yang tersedia di organisasi yang muncul akibat interaksi organisasi dengan lingkungannya. Misalnya hubungan

organisasi dengan pelanggannya ataupun instansi pemerintah. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa sumber daya relasional yang dimiliki oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan telah terjalin dengan baik dibuktikan dengan hubungan timbal balik yang diberikan. Di bawah ini adalah penjabaran sumber daya relasional yang dimiliki oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam pelayanan penerbitan SKCK, yaitu :

1. Hubungan relasional dengan instansi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dengan hasil hubungan relasional dengan pengadaan rumus sidik jari SKCK yang dilaksanakan dengan cara otomatis menggunakan NIK.

2. Media massa, ikut membantu dalam upaya sosialisasi implementasi strategi BISS Kresna.

##### b. Kompetensi

Menurut Durand dalam Amir (2011:87) mengatakan bahwa kompetensi seharusnya dibagi menjadi pengetahuan yang merupakan segala bentuk pengetahuan praktis, pengetahuan tentang sesuatu yang didapatkan dari informasi. Kapabilitas dapat diartikan sebagai potensi organisasi untuk menjalankan aktivitas tertentu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kapabilitas Sat Intelkam Polres Way Kanan sebagai instansi yang bertanggung jawab untuk menerbitkan SKCK sudah dilaksanakan dengan semestinya. Adanya kewenangan tersebut menjadikan kompetensi pegawai serta operator untuk selalu dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui serangkaian pelatihan. Kapabilitas Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam melaksanakan tugas melayani penerbitan SKCK dalam upaya peningkatan kualitas guna memberikan pelayanan prima dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan, dan kondisi baik geografis maupun isu-isu sosial yang terjadi.



## V. PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang strategi peningkatan kualitas Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) Kepolisian Resor (Polres) Way Kanan Menuju Pelayanan Prima dalam pelaksanaan implementasi strategi memiliki strategi guna meningkatkan kualitas menuju pelayanan yang prima pernyataan ini dibuktikan dengan temuan peneliti mengenai implementasi strategi, yaitu: BISS Kresna dan Pros Skat (Program satu SKCK Gratis). Implementasi strategi yang diterapkan oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan dilaksanakan dengan baik.

Keberhasilan implementasi dibuktikan dengan Faktor pendukung pelaksanaan implementasi strategi Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam upaya peningkatan menuju pelayanan prima, yaitu: Sat Intelkam Polres Way Kanan telah memiliki anggaran tetap penerbitan SKCK, mesin, alat untuk memperlancar penerbitan SKCK, kompetensi yang dimiliki oleh Sat Intelkam Polres Way Kanan memiliki kapabilitas yang baik dalam proses pelayanan dan didukung dengan pelatihan bagi operator.

Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam proses implementasi strategi, yaitu: belum adanya anggaran tetap khusus pelayanan BISS Kresna, belum tersedia ATK yang dikhususkan kepada pemohon SKCK untuk mengisi formulir, dalam pelaksanaan SKCK Online selain itu masalah pada jaringan internet. Kurangnya sosialisasi strategi baik secara langsung maupun dengan menggunakan media sosial. gedung pelayanan masih belum mendukung pelayanan.

### Saran

Sat Intelkam Polres Way Kanan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan SKCK harus tetap mengimplementasikan strategi yang telah ada agar dapat menjangkau masyarakat sampai dengan tempat terpencil bagi yang memerlukan. Memperbaiki dan selalu mengevaluasi implementasi yang dilaksanakan. Ditambah dengan sosialisasi

secara berkala agar masyarakat Kabupaten Way Kanan mengetahui strategi yang diterapkan. Menyediakan ATK, penyediaan toilet yang dekat dengan gedung pelayanan, menyediakan bangku dan lebih kepada masyarakat untuk memperlancar proses penerbitan SKCK. Menyediakan anggaran khusus implementasi strategi sehingga dapat memperlancar proses implementasi strategi.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, 2011. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, Bandung: Alfabeta
- Amir, 2011. *Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press
- Assagaf, Shannon Cecilia Y dan Dotulong, Lucky O.H. 2015. *Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado*. vol.3 No Juni 2015 Manado: Jurnal Emba
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Jakarta: Elex Media. Kompetindo
- David, Fred R. 2005. *Strategic Management Concept and Cases tenth edition*. New Jersey : Pearson Education Inc
- Nasir, Azwir dan Oktari, Ranti. 2011. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar*. Vol 19 No.2. Pekanbaru: Jurnal Ekonomi
- Nawawi, Hadari. 2017. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sondang. 2007. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarma, Ketut. 2012. *Mencapai Sumber Daya Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*. Vol.3 No.1. Semarang: Jurnal Dinamika Manajemen

Dokumen dan Sumber Lain

Keputusan Kapolri No. Pol:  
Skep/360/VI/2005 Tanggal 10 Juni  
2005

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014  
Tentang Tata Cara Penerbitan Surat  
Keterangan Catatan Kepolisian

Undang-Undang nomor 2 tahun 2002  
Tentang Kepolisian Negara Republik  
Indonesia

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2010  
Tentang Susunan Organisasi dan tata  
kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan  
Kepolisian Sektor