

EFEKTIFITAS PELAYANAN IZIN KERAMAIAAN DI WILAYAH KOTA TERNATE (Studi di Kantor Direktorat Intelkam Polda Maluku Utara)

Oleh :

Bakri La Suhu¹, Rasid Pora², Darman³

Corresponding author : Bakri La Suhu

E-mail : bakrilasuhu@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengetahui dan menjelaskan Efektivitas Pelayanan Direktorat Intelkam Polda Maluku Utara dalam pemberian Izin Keramaian Di Wilayah Kota Ternate. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif. Sebagaimana teknik penelitian deskriptif pada umumnya dalam pengumpulan data penulis menggunakan observasi, wawancara (interview) dan dokumentasi. Sumber data yakni data primer yang dijumpai melalui observasi lapangan dan wawancarai beberapa informan kunci dan informan Utama. Sedangkan analisa data yakni reduksi data, penyajian data hingga menemukan kesimpulan akhir dari penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan surat izin keramaian Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara sudah cukup baik, karena adanya dukungan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, prosedur yang baku dalam pelayanan izin keramaian. (1) Efektif Waktu pelayanan surat izin keramaian pada kantor Dit.Intelkan Polda Maluku Utara sudah terlaksana dengan baik. Dimana pelayanannya telah memenuhi Standar Operasional Prosedur sebagaimana telah diisyaratkan yakni 15 s/d 20 menit. Semua proses mulai pengajuan permohonan sampai dengan terbitnya surat izin berjalan lancar. (2) Kecermatan dalam pelayanan, petugas sangat selektif dan teliti dalam memeriksa dokumen atau berkas permohonan izin keramaian, jika ada kekurangan dikembalikan untuk diperbaharui. (3) Gaya pemberian pelayanan, gaya pemberian pelayanan telah terbentuk, dimana petugas selama pelayanan selalu menyambut pemohon dengan ramah, menyapa pemohon dengan senyum, sopan santun serta gaya komunikasi yang ellegan dengan tutur kata baik dan berwibawah.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Izin Keramaian, Intelkam

^{1,2,3} Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia

PENDAHULUAN

Peran dan fungsi Polisi diarahkan untuk menegakkan hukum, pelayanan kepada masyarakat serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Lembaga kepolisian diberikan tanggung jawab untuk memelihara ketertiban masyarakat, menangani tindak kejahatan, baik dalam bentuk upaya pencegahan di masyarakat maupun dalam bentuk tindakan terhadap pelaku kejahatan agar masyarakat memiliki rasa aman yang diberikan oleh negara. Dibentuknya lembaga kepolisian bertujuan menciptakan kondisi aman, tenteram, dan tertib dalam masyarakat yang dilakukan melalui tugas *represif* dan *preventif*. Pentingnya peran kepolisian dalam memberikan pelayanan, kehadiran lembaga kepolisian akan memberi rasa aman bagi seluruh warga, selain itu, hal yang paling mendasar adalah mewujudkan pelayanan prima kepolisian. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dengan kepuasan masyarakat dalam mendapat layanan yang diberikan oleh pihak kepolisian.

Dapat dipahami bahwa kegiatan-kegiatan tertentu yang memang diberikan izin, harus melalui proses-proses yang telah ditentukan. Izin menjadi dasar hukum bagi pelaku kegiatan untuk dapat memulai kegiatan tersebut. Hak dan kewajiban pemohon izin berkaitan dengan dilakukannya kegiatan setelah ada izin. Tanpa izin, suatu pihak tidak dapat melakukan kegiatan yang di muat dalam izin itu (Ridwan HR, 2011)

Bentuk izin yang diperlukan untuk mengendalikan kegiatan keramaian adalah izin keramaian yang harus dibuat atau dipenuhi oleh penanggung jawab kegiatan sebagai pemohon izin, adapun yang dimaksud dengan izin keramaian adalah izin yang diberikan kepada orang perorang, organisasi atau kelompok dan atau panitia atas permintaannya untuk mengumpulkan orang dalam jumlah banyak baik untuk kegiatan kerohanian, sosial, politik, seni budaya, demonstrasi maupun kegiatan ilmiah (Sri Pudyatmoko, 2009)

Dalam Pasal 15 ayat (2a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan

peranan penting pihak kepolisian dalam pemberian izin keramaian dan pengawasannya. Prosedur dari izin keramaian yang harus diketahui adalah pemohon izin harus mempunyai tujuan kegiatan yang akan di laksanakan secara jelas, mempunyai lampiran persetujuan dari RT/RW/Lurah setempat sebagai pernyataan kegiatan yang akan dilaksanakan tidak akan mengganggu warga setempat, seperti Izin demonstrasi, mengumpulkan massa untuk pawai politik, mengadakan pertunjukan hiburan konser dan izin keramaian sepak bola, mengadakan hajatan yang memakai badan jalan atau fasilitas kota dan lain-lain sangat diperlukan izin keramaian.

Pelayanan surat izin keramaian di lingkungan Polda Maluku Utara (Direktorat Intelkam Polda Malut) baik perorangan maupun organisasi harus menempuh beberapa prosedur yang baku. Prosedur yang dimaksud antara lain:

1. Surat permohonan izin keramaian yang mencantumkan (Bentuk kegiatan, maksud dan tujuan kegiatan, jumlah peserta, dan penganggung jawab kegiatan).
2. Rekomendasi dari pengelola tempat yang akan dijadikan lokasi kegiatan.
3. Proposal atau susunan panitia (Kegiatan Olahraga).
4. Rekomendasi dari instansi bila di perlukan.
5. Rekomendasi dari Polres setempat.
6. Perkiraan singkat dari Sat Intelkam Kepolisian Republik (POLRI).
7. Rencana pengamanan (Renpam) dari Polres setempat.

Untuk kegiatan yang diadakan di tingkat kecamatan, pengajuan permohonan izin keramaian cukup ditunjukan kepada Kapolsek, selain itu izin keramaian yang diberikan oleh Kapolsek harus disertai pengawasan dan perlindungan dalam proses berjalannya acara/kegiatan tersebut. Dasar hukum yang digunakan Kapolsek, Juklap Kapolri No. Pol/02/XII/95 tentang perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat. Selain itu, dasar hukum yang dapat dijadikan acuan dalam proses pelayanan untuk izin keramaian yakni

berpedoman Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Polisi No. 7/2023 Tentang Teknis Perizinan, Pengawasan dan Tindakan Kepolisian pada Keramaian Umum dan Kegiatan Kemasyarakatan Lainnya.

Dalam pemberian izin keramaian oleh Kepolisian Daerah Maluku Utara, fakta yang terjadi dalam pelaksanaannya yaitu, durasi hiburan atau konser musik hanya dibatasi hingga pukul 22.00 WIB, tetapi yang terjadi justru hiburan atau konser ini sering berlangsung sampai pukul 24.00 WIT bahkan lebih sehingga mengganggu masyarakat sekitar dan sering menimbulkan dampak negatif seperti perkelahian. Insiden perkelahian antar supporter dalam kegiatan sepak bola serta sedikitnya jumlah personil menyebabkan kurang maksimalnya pengawasan secara langsung oleh pihak kepolisian dalam berjalannya pelaksanaan acara/kegiatan tersebut.

Terkait dengan hal tersebut, Kepolisian Daerah Maluku Utara sejak tahun 2023 sampai 2024 telah mengeluarkan beberapa dokumen terkait dengan permohonan izin keramaian. Kegiatan yang berskala besar seperti konser musik, iven-iven olahraga, musik, perayaan Hari Ulang Tahun (HUT) Partai Politik dan kegiatan kemasyarakatan lainnya memerlukan izin dari pihak kepolisian. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan awal yang telah dilakukan penulis, bahwa selama tahun 2023 Intelkam Polda Maluku Utara mengeluarkan izin keramaian berjumlah 6 surat, dan tahun 2024 berjumlah 7 surat.

Berdasarkan data tersebut menunjukan bahwa dalam dua tahun terakhir, Kepolisian Daerah Maluku Utara khususnya Direktorat Intelkam Polda Maluku Utara telah menerbitkan surat izin keramaian sebanyak 13 jenis surat. Dari tiga belas jenis surat izin tersebut, empat diantaranya adalah kegiatan konser musik, satu iven musik, kemudian tiga surat untuk olahraga, dua surat untuk kegiatan keagamaan, kegiatan hari ulang tahun daerah sebanyak dua surat, serah sehan dan preil advancure community masing-masing satu surat.

Selain masalah teknis di lapangan, Kepolisian Daerah Maluku Utara (Direktorat Intelkam) dalam pelayanan izin keramaian sering menemui kendala atau masalah pada saat pelayanan berlangsung, **pertama**, pemohon melaporkan kegiatan yang akan dilaksanakan kurang dari satu hari (-1 hari), seharusnya pemohon melaporkan 14 hari sebelum kegiatan berlangsung di tingkat Daerah, **Kedua**, soal printer rusak, pemadaman lampu atau listrik secara tiba-tiba sehingga waktu pelayanan sedianya hanya 30 menit menjadi 1 jam bahkan lebih. Maka dalam hal ini terjadinya pelanggaran izin keramaian yang terjadi di Kota Ternate. Melalui berbagai persoalan yang telah disajikan tersebut, sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan izin keramaian di Kota Ternate.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian lapangan ini adalah analisis isi kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Darwin dkk., 2025; Bakri dkk., 2025; Bakri et al, 2026). Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang membahas masalah sosial atau kemanusiaan dari sejumlah individu atau kelompok orang (Ishtiaq, 2019). Lebih lanjut, diuraikan bagaimana peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian kualitatif, yang merupakan metode berdasarkan filosofi postpositivis dan digunakan untuk mempelajari kondisi objek alami (Sugiyono, 2021; Bakri dkk., 2025).

Analisis data dapat dipahami sebagai proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih muda dibaca dan diinterpretasi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Miles, Huberman, and Saldaña (2014) menjelaskan bahwa dalam model analisis data interaktif terdapat tiga aktivitas yaitu kondensasikata (*data condensation*), penyajian data (*display data*), dan kesimpulan/verifikasi (*drawing/*

verifiying) yang harus dilakukan secara terus menerus dan berulang-ulang oleh peneliti.

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dari Milles and Huberman dengan tahapan-tahapan yakni ; (1) Pengumpulan Data (*Data Collection*). Pengumpulan data adalah aktifitas yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan analisis data. Aktifitas mendapatkan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. (2) Kondensasi Data (*Data Condensation*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, menyederhanakan atau mengubah data yang telah dilakukan oleh peneliti yang bersumber dari catatan yang dihimpun di lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan-bahan empiris lainnya yang dilakukan secara fokus. (3) Penyajian Data (*Data Display*). Penyajian data adalah proses mendeskripsikan data dan informasi yang telah dihimpun untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang temuan penelitian yang telah dilakukan.

HASIL PENELITIAN

Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang paling menentukan bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Bahkan ada pandangan yang menyatakan bahwasanya sebuah organisasi di katakan efektif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang memadai. Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara sendiri memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai walaupun sebagian masih setingkat SMA dan D3. Untuk lebih jelas, berikut disajikan data mengenai ketersediaan sumber daya manusia di lingkungan Dit. Intelkam Polda Maluku Utara.

Jumlah personil Dit. Intelkam Polda Maluku Utara sebanyak 109 orang terdiri dari 2 unsur pimpinan, dan 2 Subbag dengan membawahi anggota sebanyak 17 orang, kemudian 3 Seksi dengan membawahi anggota sebanyak 14 orang, selanjutnya 4 Subdit dengan membawahi anggota sebanyak 76 orang. Dari jumlah yang ada masing-masing memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. S1 sebanyak

23 orang, S2 sebanyak 4 orang, D3 1 orang, dan SMA/MA sebanyak 81 orang.

Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara memiliki dua unsur pimpinan satu kasubag dan satu bagian analisis, kemudian tiga seksi yaitu seksi pelayanan masyarakat, seksi sandi dan seksi intelijen teknologi selanjutnya empat subdit antara lain subdit politik, subdit ekonomi, subdit sosial budaya, dan subdit keamanan negara. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dit. Intelkam Polda Maluku Utara dapat dikatakan cukup memadai. Jumlah personil pada masing-masing unit sudah terpenuhi, sehingga dalam proses pelayanan publik terutama pelayanan surat izin keramaian di wilayah hukum Kota Ternate dapat diselenggarakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana (Sarpras) & Mekanisme Pelayanan

Selain Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi faktor dalam pengukuran efektivitas suatu organisasi, maka Sarana dan prasarana juga merupakan faktor penunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik di nilai berhasil atau efektif apabila ada dukungan sarana prasarana. Olehnya itu, ketersediaan sarana dan prasarana sesungguhnya sangat berarti dan menunjang kelancaran organisasi dalam melangsungkan pelayanan publik terhadap masyarakat secara luas. Adapun Sarana dan prasarana pelayanan izin keramaian Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara dapat diuraikan sebagai berikut.

Sarana yang dimiliki Direktorat Intelijen dan Keamanan (Dit. Intelkam) Polda Maluku Utara dalam proses pelayanan izin keramaian di wilayah Kota Ternate antara lain:

1. Mesin Antrian 1 unit
2. Komputer 1 unit
3. Printer 1 unit
4. ATK
5. Kotak Saran
6. Meja
7. Kursi
8. Kursi Difabel
9. Handpone

Sedangkan Prasarana yang dimiliki Dit. Intelkam Polda Maluku Utara dalam pelayanan izin keramaian antara lain:

1. Ruang Pelayanan
2. Ruang tunggu
3. Ruang menyusui
4. Ruang bermain anak
5. Toilet
6. Tangga Disabilitas
7. Motor Pelayanan
8. Mobil pelayanan keliling

Berdasarkan data sarana dan prasarana tersebut di atas, dapat diketahui bahwa Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam pelayanan izin keramaian di wilayah Kota Ternate.

Sarana dan prasarana sangat diperlukan bagi organisasi pemerintahan untuk menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat, sarana dan prasarana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna akan layanan yang didapatkannya sehingga sarana dan prasarana merupakan hal yang dibutuhkan dalam pemberian layanan publik. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana yang dimiliki Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara dalam menunjang pelayanan izin keramaian telah berdampak positif bagi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kota Ternate.

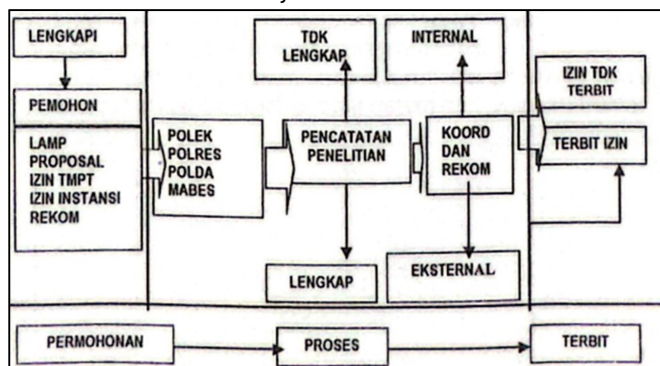
Selanjutnya, Prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses penyelesaian perizinan yang dilakukan aparat/ petugas. Dalam setiap tahapan pekerjaan tersebut, masing-masing pegawai dapat mengetahui peran masing-masing dalam proses penyelesaian perizinan. Secara umum permohonan izin itu harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pemerintah/ penguasa sebagai pemberi izin. Selain prosedur, ada pula persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin. Setelah persyaratan dipenuhi, selanjutnya waktu yang

di butuhkan dalam penyelesaian izin keramaian. Dimensi waktu selalu melekat pada proses perizinan karena adanya tata cara dan prosedur yang harus ditempuh seseorang dalam mengurus perizinan tersebut.

Pelayanan surat izin keramaian pada Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara baik perorangan maupun organisasi melalui prosedur yang di persyaratkan. Secara umum Persyaratan yang dimaksud antara lain:

1. Surat permohonan izin keramaian yang mencantumkan (Bentuk kegiatan, maksud dan tujuan kegiatan, jumlah peserta, dan penganggung jawab kegiatan).
2. Rekomendasi dari pengelola tempat yang akan dijadikan lokasi kegiatan.
3. Proposal atau susunan panitia (Kegiatan Olahraga).
4. Rekomendasi dari instansi bila di perlukan.
5. Rekomendasi dari Polres setempat.
6. Perkiraan singkat dari Sat Intelkam POLRI.
7. Rencana pengamanan (Renpam) dari Polres setempat.

Adapun system, mekansime dan prosedur pengurusan izin keramaian di Dit. Intelkam Polda Maluku Utara yakni :



Sumber : Dit. Intelkam Polda Malut, 2026

Waktu & Biaya/Tarif Pelayanan Izin Keramaian

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan petugas layanan dalam memberi pelayanan. melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya dan membutuhkan informasi. Sedangkan pelayanan yang tepat

adalah pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan prosedur yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kesalahan dalam melayani. Sementara pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima layanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus memperhatikan asas pelayanan publik karena pelayanan publik tidak lain dilakukan untuk kepuasan bagi pengguna jasa. Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah. Jika tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka organisasi dianggap berhasil dan efektif dalam pelayanannya.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Dari paparan diatas nampak bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek dan tujuan dari suatu organisasi. Jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas.

Pelayanan surat izin keramaian adalah salah satu jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dit.Intelkam Polda Maluku Utara. Izin keramaian, dari tahun ketahun mengalami peningkatan seiring dengan banyaknya warga atau ormas/orsospol yang mengajukan

permohonan kepada pihak kepolisian dalam rangka menyelenggarakan kegiatan keramaian di wilayah Kota Ternate.

Salah satu faktor yang menentukan pelayanan publik menurut Siagian yakni faktor waktu. Faktor waktu yang dimaksudkan disini adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain, yang pasti faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Pelayanan surat izin keramaian pada kantor Dit.Intelkam Polda Maluku Utara telah melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik, sesuai peraturan yang berlaku serta telah memenuhi unsur ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang relatif singkat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

Pelayanan surat izin keramaian pada kantor Dit.Intelkam Polda Maluku Utara telah berjalan dengan baik dan lancar. Proses pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dimana pemohon mengajukan permohonan kemudian petugas dengan cepat melakukan pemeriksaan berkas selanjutnya di terbitkan surat izinnya. Berbicara tentang waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sejauh ini normal saja, lama waktu yang diperlukan dalam pembuatan surat izin keramaian biasanya hanya membutuhkan waktu kurang dari 1 jam, jika tidak ada kendala cukup dengan waktu 15 menit hingga 20 menit, dengan ketentuan seluruh persyaratan dan prosedur harus dilalui dengan baik. Prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan aturan berlaku merupakan komitmen dalam menjalankan pekerjaan.

Selanjutnya, untuk biaya pembuatan surat izin keramaian sesungguhnya tidak dikenakan kepada pihak yang mengajukan permohonan. Hal tersebut dikarenakan biaya/tarif pembuatan surat izin keramaian tidak ada PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Terkait dengan biaya pembuatan surat

izin keramaian, Direktorat Intelijen Keamanan Polda Maluku Utara dalam pelayanannya tidak memungut biaya sama sekali. Artinya biaya pelayanan surat izin keramaian bersifat gratis tanpa bayar, hal ini dikarenakan surat izin keramaian tidak termasuk dalam PNBP.

Faktor Kecermatan dalam Pelayanan Surat Izin Keramaian

Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi dalam memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dalam pemberian layanan kepada pelanggan. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu baik kepada pemberi layanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat akan tetapi tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan membutuhkan kepuasan, oleh karena itu selaku pemberi layanan hendaklah memperhatikan setiap pekerjaan sekaligus memastikan apakah pekerjaannya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas pelayanan itu penting sebab, masyarakat atau pemohon akan merasa puas apabila pekerjaannya sesuai dengan yang ia harapkan, dengan demikian petugas selaku pemberi layanan hendaklah berhati-hati dan selalu teliti dalam setiap pekerjaan. Disamping itu, selaku petugas layanan selalu merespon berbagai keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan. Hal ini dilakukan sebagai respon terhadap berbagai kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa. Intinya ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan sudah berjalan cukup baik. Kondisi tersebut memberikan gambaran pelayanan publik harus dilakukan dengan baik.

Dengan demikian, pelayanan surat izin keramaian pada aspek kecermatan pelayanan, petugas telah memperlihatkan ketelitiannya mulai dari pemeriksaan berkas sampai terbitnya surat izin keramaian. Cermat dan teliti dalam memeriksa berkas permohonan peserta kelengkapan yang diperlukan. Mengingat faktor kecermatan ini sangat penting untuk terwujudnya kerja yang efektif.

Faktor Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada seseorang. Bicara tentang gaya, tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang di anut oleh orang yang bersangkutan. Berhasil tidaknya pelayanan, sangat tergantung pada gaya pemberi layanan. Biasanya gaya pemberi layanan dapat di ketahui dari cara komunikasi dan sikap petugas pada saat melakukan pelayanan surat izin keramaian di Kantor Dit. Intelkam Polda Maluku Utara.

Sikap yang baik seperti keramahan, kesopanan dan keadilan serta cara berkomunikasi dengan baik dan jelas telah ditunjukkan oleh petugas Dit Intelkam Polda Maluku Utara pada saat melakukan pelayanan surat izin keramaian di Kantor Dit Intelkam Polda Maluku Utara. Gaya dalam pemberian pelayanan surat izin keramaian sudah berjalan dengan baik, dimana petugas pelayanan surat izin keramaian pada kantor Dit. Intelkam Polda Maluku Utara telah menunjukan sikap yang baik, sopan, ramah, santun dan selalu senyum. Cara komunikasi yang baik dan memberi kesan yang bagus kepada warga. Sikap sikap tersebut adalah ukuran yang dapat dipakai sebagai indikator dalam mengukur tingkat efektivitas kerja pada suatu organisasi publik.

Dit. Intelkam Polda Maluku Utara, sebagai organisasi publik telah memperlihatkan sikap dan perilaku yang baik dalam proses pelayanan surat izin keramaian di wilayah Kota Ternate. Penerapan kata Senyum, Sapa dan Salam (3S) merupakan slogan yang digunakan pihak Dit. Intelkam Polda Maluku Utara dalam pelayanan. Keramahan para petugas dalam pelayanan sudah menjadi komitmen bersama yang terus dijaga dan dipelihara, semua petugas sudah mengetahui bahkan menyadari bahwa gaya pemberian pelayanan itu penting. Intinya, dalam pelayanan itu harus dapat memberikan kesan positif bagi pelanggan atau pengguna jasa. Melalui gaya pemberian pelayanan dapat

memberikan dampak positif bahkan meningkatkan efektivitas kerja pada kantor Dit.Intelkam Polda Maluku Utara.

Komunikasi adalah salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kemampuan petugas pelayanan dalam membangun komunikasi, baik buruknya sebuah pelayanan tergantung dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dan bersikap dengan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan sikap kesopanan dan lemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi semua pihak dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan. Dengan demikian gaya pemberian pelayanan perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi efektif dengan menciptakan kondisi yang nyaman dan menyenangkan.

SIMPULAN

Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara merupakan instansi kepolisian yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan surat izin keramaian di Kota Ternate. Terwujudnya efektivitas pelayanan karena didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta prosedur yang baku. Selain itu, responsivitas petugas dalam pelayanan ikut mendukung terwujudnya efektivitas pelayanan Direktorat Intelijen dan Keamanan Polda Maluku Utara dalam pelayanan surat izin keramaian.

Pelayanan surat izin keramaian oleh Dit.Intelkam Polda Maluku Utara sudah terlaksana dengan baik dimana waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan surat izin keramaian relatif cepat dengan durasi waktu cukup 15-20 menit. Pada umumnya petugas/staf pelayanan surat izin keramaian Dit.Intelkam Polda Maluku Utara, mempunyai kecermatan dan ketelitian dalam pelayanan. Sikap responsif terhadap berbagai kebutuhan akan layanan publik sangat menonjol.

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Gaya pemberian pelayanan telah terbentuk dimana petugas pelayanan menunjukkan sikap yang baik ramah,

sopan dan kemampuan berkomunikasi serta murah senyum.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2003 *"Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah"*, Yogyakarta: PSKK-UGM,

_____, 2010 *Manajemen Pelayanan Publik. Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Gadjah Mada University Press

_____, 2009 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press

Arikunto Suharsimi 2006 *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi VI)*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Abdul Rasyid dan Ramelan, 2000 *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, terj., Jakarta: PPM,.

Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pembaruan).

Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta Sinar Grafika

Creswell, John W 2010 *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed (edisi ketiga)*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Evi Elvira, 2008 *Reformasi Birokrasi Pemerintah, Dalam Perspektif Pelayanan Publik*.

Hani Handoko T, 2000 *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan Prilaku*, Yogyakarta: BPFE, Cet. Ke-2,

H.AS, Moenir, 1998 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta

Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, JW (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage. English Language Teaching, 12(5), 40.

Komaruddin, 1994 *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta: Bina Aksara,, Cet. Ke-1, Edisi 2

Kristiadi J, 1994 *"Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi"*, Jurnal Ilmu

- Administrasi dan Organisasi, Nomor 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia
- La Suhu, B., Ibrahim, A. H., Jafar, A., & Wance, M. (2023). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPPD Kabupaten Halmahera Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2(2), 110-123.
- La Suhu, B., Abd Radjak, D., Ibrahim, A. H. H., & Rahadi, M. R. (2025). The Performance of the Regional Disaster Management Agency of North Maluku Province in Disaster Logistics Distribution Services in Central Halmahera Regency. *Journal of Government Science Studies*, 4(1), 37-49.
- LA SUHU, Bakri, et al. The Application of Information Technology in Licensing Services Through the Online Single Submission Application at the One Door Integrated Investment and Licensing Office. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*, 2025, 878-885.
- LA SUHU, Bakri, et al. Government Policy on Retribution Services at the Traditional Bahari Market. *ARISTO*, 2026, 14.2: 896-920.
- La Suhu, B., Abd Radjak, D., & La Bidu, H. (2026). Policy Implementation of Rescuer Competency Standards in the Ternate Search and Rescue Office. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 16(2), 235-252.
- M. Irfan, 1999 "Reformasi Pelayanan Publik, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi", Cet; Bumi Aksara, Jakarta,
- Miftah, 1989 *Ensiklopedi Administrasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Mardalis, 2001. "Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal", Jakarta, Sinar Grafika Offset,
- Maleong J. Lexy, 2001 "Metode Penelitian Kualitatif", PT. Bandung, Remaja RosdaKarya,.
- Martini dan Lubis, 2007 *Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*, Jakarta Sinar Grafika
- Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta UPP
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, and Saldaña, Johnny, (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Third Edition. SAGE Publications, Inc., California
- RADJAK, Darwin Abd; TJAN, Abdul Halid Hi Ibrahim; LA SUHU, Bakri. Challenges of Local Government in Formation of New Autonomous Regions. *REFORMASI*, 2025, 15.1: 191-201.
- Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers,
- Richard M. Strees, 1990 *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Air Langga,, Cet. Ke-1
- Soewarno Handyaningrat, 1996 *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*, Jakarta: PT Gunung Agung,, C et. Ke-1
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).
- Sondang Siagian, P, 1997. "Manajemen Sumber Daya Manusia", Bumi Aksara, Jakarta
- Sri Pudyatmoko, *Perizinan: problem dan upaya pembenahan*. Yogyakarta : Grasindo, 2009
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sanapiah Faisal, 1999 "Format-Format Penelitian Sosial", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sjachran Basah, 1995, *Perizinan*, Surabaya,
- Widjaja, 2007 "Pelayanan Publik", Cet; 1, Yogyakarta, Cindelar, Pustaka Rakyat Cerdas,
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang
Kepolisian Negara Republik Indonesia
Peraturan Polisi No 7 Tahun 2023 Tentang
Teknis Perizinan, Pengawasan dan
Tindakan Kepolisian Pada Keramaian
Umum dan Kegiatan Kemasyarakatan
Lainnya