

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah institusi pemerintah yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di masyarakat. Tugasnya untuk melindungi warga negara dari kejahatan, memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan menegakkan peraturan serta undang-undang. Peran Polri dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya menciptakan Polri yang bersih dan berwibawa adalah dengan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan kewajiban aparatur negara kepada masyarakat. Transparansi dan Akuntabilitas upaya meningkatkan transparansi dalam operasional Polri, baik dalam hal pengelolaan anggaran, penanganan kasus, maupun tindakan disiplin terhadap anggotanya. Akuntabilitas dalam setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh aparat Polri akan memperkuat kepercayaan masyarakat. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik serta untuk mempermudah pengawasan terhadap kegiatan operasional kepolisian. Meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Polri. Hal ini bisa dilakukan melalui forum-forum

komunikasi antara Polri dan masyarakat, serta membuka saluran bagi masyarakat untuk melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penuh pemerintah, pelayanan publik ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standart 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, kurangnya kualitas informasi, prosedur yang berbelit-belit, pungli, sikap petugas yang kurang responsive terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun prosedur dan persyaratan pelayanan yang tidak transparan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di intitusi yang terkait.

Pelayanan publik menurut Bab I pasal I Ayat (I) Undang-undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian disingkat (SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik disingkat (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dan yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diterbitkan oleh pihak kepolisian dapat digunakan untuk berbagai keperluan Seperti melamar pekerjaan, mengurus visa, mengikuti rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), rekrutmen TNI/POLRI, non-BUMN, seperti perusahaan swasta, mendaftar sekolah di dalam negeri maupun luar negeri Seperti tertuang dalam Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) memuat hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang diri pemohon, termasuk pernah atau tidaknya

melakukan tindak pidana sehingga menjadi bukti bahwa pemohon tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat diterbitkan di tingkat Polsek, Polres, Polda, dan Mabes Polri.

Berdasarkan hasil observasi di Polsek Tanjung Kota bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Masalah yang ditemui pada saat masyarakat ingin melakukan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Tanjung, yaitu kurangnya petunjuk yang jelas sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang terkadang membuat kebingungan sehingga dokumen yang belum lengkap ditolak dan diminta untuk melengkapi karena persyaratan yang kurang lengkap.

Masyarakat lama menunggu dikarenakan komputer dan printer hanya 1 unit terkadang bisa membuat kendala jika komputer atau printernya rusak sehingga mempengaruhi lambatnya kegiatan pelayanan pembuatan SKCK, Kendala lain dalam pelayanan publik di Polsek Tanjung yaitu terkait dengan sarana serta prasarana yang belum memadai baik secara operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Salah satunya yaitu ruangnya bergabung dengan kanit intel sehingga membuat ruangan menjadi sempit, kursi di dalam ruangan yang terbatas sehingga pada

akhirnya tidak sedikit masyarakat penerima pelayanan menunggu karena kendala oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Dari fenomena masalah yang peneliti temukan tersebut, maka dari itu masalah ini sangat penting untuk diadakan pelaksanaan peningkatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kepolisian Sektor Tanjung Kota agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat segera diatasi dalam kelancaran penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tersebut.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengangkat penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong"**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti akan memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong. Dengan adanya fokus penelitian akan lebih fokus dalam mengkaji dan menelaah permasalahan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Dalam

Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Sektor Tanjung Kota Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, Secara teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai landasan penelitian selanjutnya dan sebagai pengetahuan yang berharga sesuai dengan perkembangan Ilmu Administrasi Publik.
 - a) Mendukung penelitian terdahulu oleh Retno Dwi Apriani, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di katagorikan sudah berkualitas.
 - b) Mendukung penelitian terdahulu oleh Zalda Febriana, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada

POLRES Tabalong”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada Polres Tabalong dinyatakan berkualitas.

- c) Mendukung penelitian terdahulu oleh Cahyo, Endarti, W., & Sunyoto, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota sudah baik.
- d) Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Mahrini, Ramona Handayani & Mahdalina yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Barito Timur”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang baik.
- e) Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Nidia Rismania Dewi, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen Dan Keamanan Polres Kota Tasikmalaya Kota”. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen Dan Keamanan Polres Kota Tasikmalaya Kota belum berkualitas.

2. Manfaat Praktis

a. Akademis

Menurut sugiyono manfaat praktis yaitu untuk memecahkan masalah, bila peneliti dapat menemukan teori, maka akan berguna untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengandalkan suatu gejala. Maka hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi Polisi Sektor Tanjung Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) selanjutnya.

b. Penulis

Selain itu bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan informasi tambahan serta perbandingan, khususnya yang melakukan penelitian terhadap masalah yang serupa. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pemohon, sehingga dapat menentukan Langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.