

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diambil dari jurnal-jurnal penelitian yang berhubungan dengan judul yang akan diteliti.

1. Retno Dwi Apriani (2024), Melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong”. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kepolisian Sektor Muara Uya Kabupaten Tabalong. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Muara Uya di katagorikan sudah berkualitas.
2. Zalda Febriana (2024), Melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada POLRES Tabalong”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode diskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik dalam pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Dengan tujuan ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari Aspek *responsiveness* (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong Khususnya dilokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di lihat dari aspek *Responsiveness* (ketanggapan) pada POLRES Tabalong dinyatakan berkualitas.

3. Nidia Risma Dewi (2020), melalui skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen Dan Keamanan Polres Kota Tasikmalaya Kota". Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang informan yaitu 1 Informan kunci penelitian ini adalah Kepala Satuan Intelijen dan 2 Informan yaitu Pegawai SKCK dan Masyarakat. Berdasarkan penelitian ini bahwa para pegawai di Kantor Satuan Intelijen Polres Tasikmalaya dalam bidang Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dalam pembuatan Surat keterangan Catatan Kepolisian. akan tetapi pemberi layanan kepada masyarakat kurang memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang baik sehingga masih terdapat dimensi kualitas

pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan, baik oleh instansi terkait maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

4. Mahrini, Ramona Handayani & Mahdalina (2024), Melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Barito Timur”. Jenis penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kurang baik, dapat dilihat dari indikator sebagai berikut yaitu sarana dan prasarana, kecepatan, jaminan tepat waktu, dan kemampuan, adapun indikator yang baik dapat dilihat dari keahlian, jumlah tenaga pegawai, ketanggapan/respon, menerima keluhan, jaminan keamanan, sikap ramah sopan, dan tidak diskriminatif.
5. Cahyo, Endarti W, & Sunyoto K (2023), Melalui skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota". Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ketampakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsif*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat pada inovasi pelayanan SKCK online Polres Probolinggo

Kota. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota sudah baik.

B. Kerangka Teori

1. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik adalah pendekatan dalam studi administrasi publik yang mengalami perubahan seiring waktu. Administrasi publik merupakan ilmu yang sangat dinamis dan beberapa kali telah mengalami perkembangan paradigma. Semua perubahan terjadi demi menjawab tantangan yang datang silih berganti. Menurut para ahli ada empat paradigma yaitu:

a. Old Public Administration (OPA)

Paradigma ini punya sebutan Administrasi Negara Tradisional atau Klasik. Berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara yang ditandai dengan terbitnya buku *The Study of Administration* (1887) oleh Woodrow Wilson. Wilson pun kini terkenal sebagai pelopor berdirinya ilmu administrasi negara. Di paradigma ini administrasi publik menunjukkan dominasinya sebagai pemain utama. Namun adanya sumber pembiayaan dari hasil pungutan pajak masyarakat menjadikan penyelenggaraan administrasi publik jadi tidak efisien dan jadi salah satu kritik teori klasik administrasi publik.

b. New Public Administration (NPA)

Paradigma ini berawal dari terbitnya buku Willoughby berjudul *Principles of Public Administration* (1927). Di sini terungkap bahwa sebenarnya ada penemuan dan pembelajaran prinsip-prinsip ilmiah mengenai administrasi. Mereka yang mampu menguasai prinsip tersebut dianggap sebagai seorang ahli administrasi. Rupanya dari sinilah kemudian lahir penelitian-penelitian administrasi publik baru di berbagai universitas, akademi, dan asosiasi profesional. Tokoh administrasi publik saat itu, George Frederickson mengatakan kalau administrasi negara sebelumnya cuma fokus pada manajemen yang efisien, ekonomis, dan terkoordinir atas instansi pelayanan. Lalu dasar pemikirannya juga hampir senantiasa berupa manajemen yang lebih baik (lebih efisien atau ekonomis). Di paradigma ini, administrasi negara menambahkan “keadilan sosial” pada sasaran-sasaran dan dasar pemikiran klasik.

c. *New Public Management* (NPM)

Sejumlah tokoh administrasi publik terus mencari cara menyempurnakan ilmu administrasi. Salah satu opsi alternatifnya adalah manajemen. Sebagai suatu paradigma, manajemen menyediakan suatu fokus. Manajemen menyediakan teknik-teknik yang membutuhkan keahlian dan spesialisasi. Paradigma NPM ini bertujuan meningkatkan kinerja administrasi publik melalui penggunaan konsep-konsep dari sektor swasta. Menurut Rosenbloom & Kravchuck, penerapan NPM harus senantiasa memperhatikan mekanisme pasar. Selain itu, administrasi publik juga harus mendorong kompetisi, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta lebih

bersifat mengarahkan (*steering*) daripada menjalankan sendiri (*rowing*). Selain itu NPM juga menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wirausaha.

d. *New Public Services* (NPS)

Yang terbaru paradigma berbasis pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt, memasukkan nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik telah merusak tatanan nilai administrasi publik. Oleh karena itu mereka mengusulkan penerapan nilai-nilai baru. Hal baru dari perspektif ini adalah mengembalikan pihak yang dilayani dari “pelanggan” ke posisi yang sebenarnya yaitu warga negara, mengembalikan peran pemerintah yang dalam perspektif *new public management* hanya sebagai pengarah ke posisi yang berperan sebagai pelayan publik. Denhardt kemudian menyampaikan sejumlah prinsip public service yang terdiri dari:

- 1) Melayani warga, bukan pelanggan.
- 2) Mendahulukan kepentingan umum.
- 3) Menghargai kewarganegaraan dibanding kewirausahaan.
- 4) Berpikir strategis berazas demokrasi.
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas tidak mudah.
- 6) Melayani daripada mengarahkan.
- 7) Menghargai manusia, dibanding produktivitas.

2. Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Lann (2004) adalah pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi “pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan

interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan”. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.”

Tjosvold (2003:42) juga menyatakan bahwa proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), Peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, Ayat (1). Pengertian 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. Dwiyanto (2006), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti:

- a. Tingkat baik buruknya sesuatu.
- b. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu.

Tjiptono (1997) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

4. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Menurut Hardiyansyah (2011:92), penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja

perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan..

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan proses layanan.
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator :
- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
 - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

5. Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia

Kepolisian Negara Republik Indonesia disingkat (POLRI) adalah Lembaga penegak hukum Nasional dan Kepolisian negara di Indonesia. Sekarang dibawah naungan Kementerian Koordinator Bidang Politik dan Keamanan Republik Indonesia (Kemenko Polkam RI).

Raharjo (2009: 111) polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam Undang-undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi Dalam Pasal 2 Undang-undang N0.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat.

6. Tugas dan Wewenang Kepolisian Republik Indonesia

Tugas POLRI secara umum sebagaimana tercantum dalam Pasal 13 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

- a) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
- b) Menegakkan hukum ; dan
- c) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat

Pasal 14 ayat (1) UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia:

- 1) Melaksanakan pengaturan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
- 2) Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan.
- 3) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.
- 5) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum: melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
- 6) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.

- 7) Melakukan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 8) Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
- 9) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
- 10) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi/ atau pihak berwenang.
- 11) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup tugas kepolisian.
- 12) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Disamping memiliki tugas-tugas tersebut di atas, polisi memiliki wewenang secara umum yang diatur dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu sebagai berikut:

- a) Menerima laporan dan/atau pengaduan.
- b) Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.

- c) Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d) Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e) Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
- f) Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g) Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h) Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
- i) Mencari keterangan dan barang bukti.
- j) Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.
- k) Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l) Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;

7. Pengertian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau disingkat dengan SKCK, sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik atau disingkat dengan SKKB adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal

dikeluarkannya SKKB tersebut, yang mana SKKB berlaku selama 6 (enam) bulan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Menimbang, Mengingat. Bahwa salah satu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diwujudkan dengan mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan masyarakat untuk kepentingan dan tujuan tertentu; bahwa penerbitan surat keterangan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan yang dinyatakan ada atau tidak terdata pada catatan kepolisian atas perilaku atau perbuatannya dalam kehidupan bermasyarakat bahwa untuk meningkatkan ketelitian dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan pedoman.

C. KERANGKA KONSEPTUAL

