

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa kontemporer sekarang yang penuh hambatan dan peluang, pemerintah dalam menjalankan pemerintahan mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam penyelenggaraan birokrasi umum pemerintahan diharuskan dapat mencukupi kewajiban fundamental dan berbagai hak asasi setiap warga negara atas pelayanan, barang, dan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan dalam kehidupan bermasyarakat di masa kontemporer sekarang erat hubungannya dengan perkembangan internet maupun teknologi. Dalam hal ini hampir semua pelayanan dijalankan dengan memanfaatkan teknologi, perkembangan teknologi sendiri sudah jauh menjadi lebih canggih dari tahun ke tahun. Semakin canggih perkembangan teknologi semakin tinggi juga manusia menuntut kemudahan untuk setiap prosedur kebutuhannya dalam menjalankan kehidupan. Hal ini secara tidak langsung menjelaskan bahwasannya teknologi diterapkan untuk mempermudah prosedur pelayanan bagi masyarakat karna pada dasarnya manusia tidak bisa lepas dari yang namanya pelayanan.

Sebuah pelayanan dapat definisinya ialah sebuah aktivitas yang dilaksanakan dengan tujuan demi membantu mengurus apa yang diwajibkan orang-orang. Sedangkan pelayanan umum (*public*) ialah seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah pelayanan publik dalam melaksanakan kebutuhan masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, aparatur negara harus menyuguhkan pelayanan yang disiplin dan ramah. Selain itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu membutuhkan pelayanan pemerintah yang berkualitas, yang harus diberikan sesuai dengan prosedur, sebab dapat diterapkan sebagai ukuran kualitas pemerintah. Pelayanan publik ialah hal penting bagi institusi pemerintah. Permasalahan utama dalam pelayanan publik bukan hanya memiliki hak untuk mendapatkan layanan berkualitas, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan. Salah satu tanggung jawab penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah ialah pelayanan publik, sebab jika salah satu aspek pelayanan terganggu, kemacetan hampir pasti akan terjadi di semua sektor. Oleh sebab itu, perencanaan yang baik

diwajibkan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, standar pelayanan kepada masyarakat harus dibuat.

Fungsi dan tujuan Kepolisian Republik Indonesia, juga dikenal sebagai Polri, ialah untuk menyuguhkan pelayanan publik kepada masyarakat. Semangat kerja yang tinggi yang dimiliki Polri memungkinkan mereka menjalankan tugas mereka untuk melayani masyarakat, kemampuan untuk menerapkan etika birokrasi saat melakukan tugas dan profesionalisme saat melayani masyarakat, sebab kepuasan masyarakat ialah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik harus merencanakan, memantau, dan mengendalikannya secara efektif. Negara harus memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya, menurut Undang-Undang Dasar 1945, untuk meningkatkan pelayanan umum dan perkembangan masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi kepolisian dalam rangka melayani masyarakat di administratif kepolisian pelayanan publik. Ini termasuk mendaftarkan dan menerbitkan SIM (surat izin mengemudi), STNK (surat tanda nomor kendaraan), dan SKCK (surat keterangan catatan kepolisian).

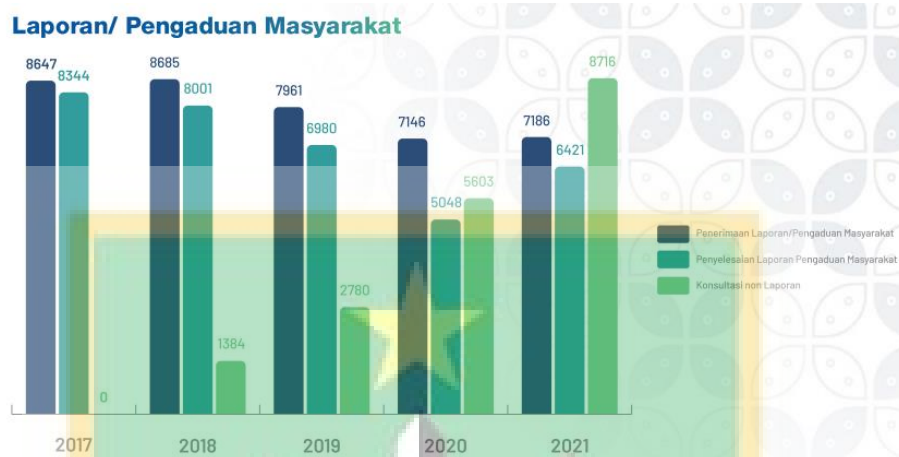
Lebih lanjut, sistem administrasi kepolisian mempengaruhi peran pemerintahan, menaikkan kesadaran setiap orang dan memiliki kewajiban untuk melaksanakan administrasi kepolisian untuk meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pelayanan terhadap publik bisa digolongkan sukses jika publik merasa memperoleh akses yang gampang dalam menjangkau pelayanan dengan prosedur yang cepat dan efektif. Sebab kemajuan teknologi yang cukup cepat, instansi harus mengikuti kemajuan ini setiap hari. Maka dari itu, instansi membutuhkan sistem informasi yang bisa mencukupi kebutuhan pemerintah dan menjaga kualitas baik pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia pelayanan publik masih identik dengan permasalahan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat lewat penuhnya protes dan pengaduan dari masyarakat baik secara tatap muka ataupun melewati media, seperti ramainya antrian, prosedur semrawut, batas waktu yang abstrak, biaya yang wajib dibayarkan, tuntutan yang tidak transparan, kelakuan petugas yang acuh tak acuh dan dampaknya bisa mengakibatkan pemerintah dipandang buruk oleh publik.

Untuk laporan masyarakat terkait pelayanan publik, lihat laporan masyarakat ke Ombudsman Indonesia. Ditemukan bahwasannya pada tahun 2021 jumlah

laporan atau pengaduan yang diterima Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat



Sumber: <https://ombudsman.go.id/> (Laporan Kinerja 2021)

6.176 laporan reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri termasuk dalam laporan tersebut. mayoritas aduan atau laporan merujuk pada instansi seperti pemerintah daerah, kepolisian, dan kementerian.

Dalam hal ini, kepolisian termasuk diantara ketiga instansi paling atas yang acapkali diadukan oleh masyarakat; sebab lembaga ini melayani publik juga pengayoman, perlindungan, administrasi, dan ketatausahaan. Sebagaimana urutan kedua yang diduduki kepolisian, upaya peningkatan pelayanan publik dan menghilangkan sikap negatif masyarakat terhadap polisi akan terus dijalankan agar citra kepolisian semakin dipandang positif dan berguna. Adapun melewati memperbaiki sistem birokrasi dan administrasi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dibutuhkan yang namanya inovasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti Inovasi ialah penggabungan atau pengenalan hal-hal baru; memperbarui. Dengan kata lain, penemuan baru yang tersedia atau sebelumnya ada tersedia.² Tujuan dari inovasi ialah didasari dari langsung maupun tidak langsung memperbaiki kualitas prosedur

¹ Ombudsman RI Laporan Kinerja 2021 (<https://ombudsman.go.id/>) Diakses pada 20 Maret 2023

² Kamus Besar Bahasa Indonesia

serta pelayanan masing-masing lembaga negara. Kemudian terdapat banyak manfaat yang didapatkan dari pelayanan yang sudah melakukan inovasi atau pembaruan dengan mengimplementasikan teknologi secara *online* antara lain, seperti meminimalisir waktu serta anggaran terakhir mengurangi peristiwa-peristiwa praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) pada aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) ialah salah satu layanan administratif kepolisian yang sering dianggap tidak memuaskan masyarakat. Hal demikian disebabkan oleh banyaknya permintaan masyarakat untuk SKCK, yang sering menyebabkan antrian panjang di beberapa kantor polisi. SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) atau nama sebelumnya ialah SKKB (Surat Keterangan Kelakuan Baik). SKCK ialah surat keterangan yang diterbitkan oleh POLRI melewati fungsi Intelkam kepada pemohon atau warga masyarakat untuk memenuhi permohonan atau kebutuhan yang diwajibkan sebagaimana hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada terkait orang tersebut.³ Dengan demikian, selama enam bulan, SKCK biasanya dibutuhkan untuk melamar pekerjaan, imigrasi, mengadopsi anak, dan menikah dengan TNI/POLRI.

Saat ini, Kepolisian Republik Indonesia telah melakukan inovasi baru untuk mempercepat layanan publik dengan menyediakan layanan pembuatan SKCK secara *online*. Hal demikian ialah pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 Tahun 2014, yang mengatur tata cara penerbitan SKCK, baik melewati pendaftaran online maupun pengisian data dalam formulir manual. Inovasi tersebut pertama kali diluncurkan pada akhir tahun 2016. Pada bulan Februari 2017, SKCK *online* diterapkan sebagai bahan uji coba pada beberapa kantor kepolisian. Mulanya, pada tahun 2018, sistem kepolisian Indonesia secara keseluruhan mulai menerapkannya. Dengan adanya penerapan tersebut, maka diharapkan pemberlakuan tersebut bisa menyuguhkan kemudahan, serta mempersingkat waktu kepada masyarakat yang hendak mengeluarkan SKCK pada wilayahnya. Pada beberapa tempat serta wilayah kantor kepolisian sudah melakukan pelayanan SKCK secara *online* kemudian menyuguhkan hasil yang memuaskan sebab kelahirannya mempercepat prosedur pelayanan SKCK tersebut.

³ Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014

Sebagaimana Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, Pasal 9 menetapkan prosedur untuk penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, dimana pemohon mendaftar dan menyerahkan persyaratan di loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara online melewati sarana elektronik. Selanjutnya, pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan dan menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan di lokasi yang ditunjuk.⁴

Melewati inovasi pelayanan SKCK *online* ini memiliki fungsi untuk mempermudah masyarakat yang ingin menciptakan SKCK. Bagi masyarakat yang ingin memuat SKCK di Polres Kota Tangerang secara *online* adapun caranya ialah dengan pemohon SKCK wajib mengunduh aplikasi Polri Super App melewati *google play store* atau *app store* yang tersedia. Aplikasi ini ialah aplikasi pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi dengan berbagai layanan kepolisian lainnya seperti pelayanan SIM, SKCK, STNK, pengaduan dan pelayanan lainnya.

Selanjutnya pemohon diharuskan melengkapi data dengan mengisi data identitas diri, foto ktp dan verifikasi akan berhasil paling lama 1x24 jam. Lalu, sebagaimana Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2020 Terkait Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada POLRI pembuatan SKCK dikenai biaya sebesar tiga puluh ribu rupiah.⁵ Lalu penyerahan dan pengecekan berkas persyaratan ke loket 2 dan jika sudah lengkap melanjutkan ke pengambilan sidik jari bagi pemohon baru oleh tim identifikasi Sat Reskrim ke loket 3 sekaligus pengecekan ulang persyaratan lalu terakhir prosedur penerbitan SKCK.

Dalam hal pelayanan pembuatan SKCK ini, tidak jarang ditemukan juga beberapa tanda-tanda adanya pelanggaran yang terjadi sepanjang prosedur pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya: Pertama, terdapat biaya administrasi lain atau pungli ketika melunasi lembar legalitas, menangani persyaratan, sampai biaya map. Kedua, terdapat anomali prosedur yang dijumpai seperti petugas meminta dokumen Kartu Keluarga (KK) serta Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah dilegalisir oleh petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ketiga, terdapat

⁴ Polri, S. (n.d.). Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Skck.Polri.Go.Id.

⁵ Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2020

pembayaran SKCK tidak diikuti tanda terima atau bukti pembayaran yang diturunkan oleh petugas Kepolisian.

Terkait dengan hal tersebut, tidak sedikit sering terjadi permasalahan yang menyebabkan kurangnya kepuasan pelayanan bagi masyarakat bahkan tidak jarang masyarakat menjadi malas untuk berurusan dengan prosedur birokrasi. Seperti yang terjadi di Di Polrestabes Medan mengindikasikan bahwasannya program SKCK belum beroperasi secara efektif, sebab banyak menjumpai problematika dalam pelayanan SKCK *online* tersebut. Tidak sedikit masyarakat yang belum paham seperti apa prosedur pelayanan melewati sistem pelayanan berstandar aplikasi, selain itu dijumpai pula gangguan pada jaringan server aplikasi Polisi Kita. Hal demikian melahirkan prosedur pelayanan *online* tidak efektif maupun efisien. Aplikasi Polisi Kita ialah aplikasi pelayanan terpadu dengan basis android milik Polda Sumut yang diintegrasikan yang mencakup semua Polres di wilayah Polda Sumut.

Selain itu, ada juga Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi dimana implementasi inovasi demi meningkatkan pelayanan SKCK dengan basis *online* dianggap kurang maksimal. Hal demikian disebabkan oleh beragam indikator yang bersumber pada problem implementasinya, pengaplikasiannya maupun penerapannya. Realitas tersebut dapat ditelaah melewati indikator persyaratan kepada pemohon yang secara terus menerus diwajibkan untuk menyertakan dokumen persyaratan secara fisik, meskipun para pemohon sudah mengunggahnya pada laman *website*, selain itu indikator mekanisme, sistem, maupun prosedurnya mewajibkan pemohon agar langsung mendatangi kantor guna merumuskan sidik jari. Kemudian apabila dianalisa berdasarkan waktu pelayanan, maka hanya akan ditemukan peringkasan pada akomodasi waktu ketika mengisi blanko. Selain itu, terdapat indikator pengaduan, masukan serta saran yang mengindikasikan adanya anomaly sarana ketika melaksanakan pengaduan serta saran pada media sosial ataupun *offline*. Sebab permasalahan tersebut pihak Institusi Kepolisian memaksa pihaknya guna memungut tindakan baru dengan intensi perbaikan pelayanan publik yang disuguhkan, terlebih pada penyuguhan pelayanan administratif SKCK.

Dengan demikian, seharusnya pemerintah atau instansi yang bertanggungjawab memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan

SKCK online, sebab masyarakat tidak diwajibkan kembali untuk menanti ataupun mengantri lama hingga saling berebut demi memperoleh formulir pendaftaran SKCK terlebih formulir tersebut kuantitasnya dibatasi. Padahal, keberadaan SKCK *online* menciptakan masyarakat bisa mengaksesnya kapanpun dan dimanapun, sebab permohonan hanya wajib melakukan pendaftaran lewat aplikasi PSA/Polri Super App memberikan kemudahan bagi masyarakat kedalam pelayanannya dengan memilih kantor kepolisian yang dituju. Adapun batasan pada penulisan penelitian ini ialah hanya difokuskan pada Inovasi terkait prosedur pembuatan SKCK secara *Online* Di Polres Metro Tangerang Kota.

Inovasi yang terdapat di Polres Metro Tangerang Kota berupa layanan pengurusan SKCK secara *online* sejalan dengan meningkatnya permohonan dari masyarakat. Dengan kata lain, pemohon yang menciptakan surat keterangan kepolisian (SKCK) dengan cara *offline* realitanya sedang ramai-ramainya. Selain itu juga pembuatan SKCK ini memang karena kebutuhan masyarakat terlebih banyak dari mereka yang setelah lulus SLTA ingin bekerja yang mana SKCK menjadi salah satu syaratnya. Sebagaimana situasi dan permasalahan inilah, sehingga peneliti berminat dalam menciptakan penelitian terbaru tentang bagaimana penerapan yang dilakukan Polres Metro Tangerang Kota berinovasi pada layanan pembuatan SKCK berbasis *online*. Oleh sebab itu, sebagaimana latar belakang dan alasan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) *Online* Di Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka pokok masalah penelitian dirumuskan dalam pertanyaan yaitu:

Bagaimana Inovasi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Hendaknya penelitian ini dapat menyuguhkan faedah buat para pihak yang membutuhkan. Dalam hal ini hasil dari penelitian di harapkan dapat menyuguhkan faedah baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat menyuguhkan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik terutama yang memiliki kaitan dengan inovasi pelayanan publik.
2. Diharapkan penelitian ini dapat diterapkan sebagai salah satu referensi bagi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dan tertarik untuk membahas mengenai inovasi pelayanan administrasi pembuatan SKCK pada Polres Metro Tangerang Kota.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hendaknya penelitian ini kiranya bisa menyuguhkan manfaat dan masukan serta menyuguhkan kontribusi kepada berbagai pihak khususnya bagi Polres Metro Tangerang Kota sehubungan dengan inovasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polres Metro Tangerang Kota.
2. Hasil dari penelitian ini juga diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menjelaskan beberapa hal yang tercantum dalam penelitian ini. Terdiri dari tiga pembahasan yaitu: Penelitian terdahulu, teori dan konsep, serta kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Selanjutnya dalam bab metodologi penelitian, penelitian menjelaskan berbagai macam prosedur untuk melakukan penelitian ini melewati yang sistematis, terdiri sebagai berikut: Pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian, teknik analisis dan keabsahan data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai terkait gambaran umum seperti, sejarah singkat, profil organisasi, kemudian menguraikan observasi di lapangan yang berisi tambahan analisis terhadap isu-isu yang menjadi faktor dalam karya ilmiah beserta penemuan data hasil temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Lalu dalam bab ini menjelaskan terkait kesimpulan hasil penelitian yaitu yang akan merangkum keseluruhan bab yang akan ditulis peneliti.

