

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menyuguhkan gambaran kepada peneliti terkait bagaimana langkah serta arah penelitian selanjutnya. Sebagaimana hasil penelusuran yang telah dilaksanakan, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, yaitu:

**Tabel 2.1
Penelitian terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Peneliti
1.	Nani Dwi Astuti (Jurnal, 2015)	Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo	Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya didasari dari peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mencakup 8 indikator yaitu, diantaranya: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan	Persamaannya ialah sama-sama melakukan penelitian terkait inovasi SKCK <i>online</i> . Adapun perbedaannya ialah terkait dengan fokus dalam penelitian, seperti penggunaan teori.

			<p>pemerataan, ketepatan waktu. Pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo Kabupaten Gresik berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo sudah efektif. Dikarenakan masyarakat, yang melakukan pelayanan SKCK di polsek Driyorejo menyatakan bahwa proses pelayanan SKCK sesuai dengan peraturan yang ada.</p>	
2.	Aditya Eka Wardana (Jurnal, 2020)	Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo	<p>Hasil dari penelitian ini ialah inovasi layanan SKCK <i>online</i> di Polres Sidoarjo dilihat dari kualitas pelayanan berjalan dengan baik. Diidentifikasi dari aspek <i>tangible</i> - peralatan, personil, komunikasi maupun bukti fisik cukup lengkap dan baik untuk menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK <i>online</i>; <i>reliability</i>-petugas dapat menyelesaikan</p>	<p>Persamaannya ialah sama-sama melakukan penelitian terkait inovasi SKCK <i>online</i>. Perbedaannya terdapat dalam fokus penelitiannya seperti</p>

			<p>kurang lebih hanya 5 menit sudah bisa cetak;</p> <p><i>Responsiveness</i> - petugas sigap dalam menyuguhkan jasa menjadi tolak ukur pada dimensi <i>responsiveness</i>; <i>assurance</i> ada kepastian jaminan bebas dari berbagai bahaya dan resiko</p>	<p>penggunaan teori.</p>
3.	<p>Rajim Paris, Nanang Suparman, dan Fitri Pebriani Wahyu (Jurnal, 2022)</p>	<p>Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis <i>Online</i> Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya tidak menunjukkan kesesuaian antara mekanisme dan prosedur pelayanan yang lama, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana. Dan faktor penghambat implementasi inovasi masih dipengaruhi oleh ketergantungan yang berlebihan pada kinerja tinggi, teknologi yang tersedia, tetapi terkendala oleh budaya atau organisasi, kurangnya penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, keterbatasan anggaran dan perencanaan serta dipengaruhi oleh</p>	<p>Persamaannya ialah sama-sama melakukan penelitian terkait inovasi SKCK <i>online</i>. Adapun perbedaannya ialah lokasi penelitian.</p>

			faktor eksternal yaitu pandangan masyarakat.	
--	--	--	--	--

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Pertama, penelitian berjudul Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo. Dalam hal ini mengimplementasikan pendekatan kualitatif. Dari penelitian ini bisa diambil kesimpulan bahwasannya hasil penelitian menyatakan didasari dari peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang mencakup 8 indikator yaitu, diantaranya: Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, ketepatan waktu. Pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo Kabupaten Gresik berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo sudah efektif. Dikarenakan masyarakat, yang melakukan pelayanan SKCK di polsek Driyorejo menyatakan bahwa proses pelayanan SKCK sesuai dengan peraturan yang ada.

Kedua, penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online*: Studi Kasus di Kepolisian Resort Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian kualitatif dipakai dalam penelitian ini. Sebagaimana hasil dari penelitian ini apabila dilihat dari kualitas pelayanannya sudah berjalan dengan baik. Selanjutnya dilihat dari aspek *tangible* seperti peralatan, personil, komunikasi maupun bukti fisik sudah cukup lengkap dan baik dalam menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK *online*. Aspek *Reliability* dalam hal ini petugas dapat menyelesaikan kurang lebih hanya lima menit sudah bisa cetak bagi perpanjangan.

Lalu aspek *Responsiveness*, petugas sigap dalam menyuguhkan jasa yang menjadi tolak ukur pada dimensi *responsiveness*. Ada juga *Assurance*, ada kepastian jaminan bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Jaminan berarti sifatnya fisik, finansial, ataupun jaminan yang sifatnya menjaga kerahasiaan pengguna layanan. Terakhir *Emphaty*, dalam melayani masyarakat perilaku petugas yang menjadi tolak ukur dalam dimensi empati ini. Arti dari perilaku atau sikap ialah kesopanan, keramahan, saling menghormati terhadap pemohon SKCK.

Ketiga, penelitian dengan judul Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian kualitatif dipakai dalam penelitian ini. Sebagaimana hasilnya, penelitian tersebut merupakan penerapan inovasi dalam peningkatan pelayanan SKCK berbasis *online* yang ada di Kantor Polres Kabupaten Sukabumi diteliti kurang maksimal. Indikator persyaratannya meliputi pihak-pihak pemohon dianjurkan menyertakan dokumen fisik engan lengkap, walaupun dalam hal ini pemohon sudah mengunggahnya di laman *internet*. Selanjutnya indeks mekanisme, sistem serta prosedurnya melibatkan pemohon diharuskan mendatangi kantor buat pelaksanaan cap sidik jari. Lalu ada dari sisi durasi jam pelayanan sekarang cuma bisa memenuhi pemotongan waktu dalam penulisan pada blanko. Dari indeks pengaduan, bahwasannya ada sarana ketika mengadukan dan memberikan saran memakai metode *online* dan *offline*. Menurut sisi penyelenggaraan pengaduan dengan estimasi waktu maksimal dua hari kerja yang diperlukan diperoleh lewat masukan, kritik, ataupun laporan yang diterima kedepannya bakal dipakai sebagai keterangan pembahasan saat *meeting* serta sebagai keterangan pertimbangan yang diletakkan pada masing-masing aktivitas *meeting* yang berjalan di akhir bulan. Lalu dilihat lewat sisi sarana dan prasarana meliputi tidak tersedianya tempat khusus dalam melangsungkan pendaftaran buat pemohon SKCK *online*. Adapun dari sisi keterampilan sumber daya manusia pelayanan, dirasa belum tampak memahami tugas dan informasi yang beredar. Masih kurangnya kuantitas pelaksanaan seperti kurangnya besaran petugas pelayanannya, kemudian terakhir dari sisi peran pelayanan, ditemukan pelayanan yang intoleran sebagaimana pertalian individu.

2.2 Konsep Inovasi

Bahasa latin “*innovare*” artinya perubahan menjadi sesuatu yang lebih baru yang kata asalnya inovasi. Kata inovasi ini pertama kali didefinisikan atas *Oxford English Dictionary* (1939) yang menyatakan inovasi itu “*the of introducing a new product into market*”, yang memiliki arti “cara memperkenalkan produk baru ke dalam pasar”. Selain itu inovasi juga sering diartikan sebagai pembaruan, atau pengenalan sesuatu yang baru. Adapun pengertian menurut Rogers, “*an innovation is an idea practice, or object that is perceived* (suatu inovasi, pelaksanaan, atau arah yang dianggap modern oleh individu seunit dengan adposi lainnya).¹ Inovasi berperan penting pada sebuah pelayanan untuk memudahkan pihak penyelenggara pelayanan dalam menyuguhkan pelayanan bagi masyarakat.

Selanjutnya, dapat dijelaskan bahwasannya inovasi ialah problem pemakaian hasil pembelajaran seperti pemakaian keterampilan menjadi penemuan fundamental dengan cara baru saat melaksanakan tujuan memperbaiki kualitas dan efektifitas layanan yang sudah tersedia.² Kemudian inovasi juga dapat didefinisikan bahwasannya inovasi ialah suatu inovasi, pelaksanaan, atau arah yang dianggap modern oleh individu seunit dengan adopsi lainnya yang baru oleh individu atau kelompok.³

Dalam hal ini, inovasi pada lingkungan umum juga diwajibkan untuk menyuguhkan pelayanan publik yang lebih memperlihatkan ketersediaan pilihan untuk publik dan juga menghadirkan berbagai macam cara dalam mengimplementasikan bantuan. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwasannya inovasi ialah pembaruan atau penemuan baru berbentuk gagasan ataupun objek.

2.2.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Pada hakikatnya guna menyuguhkan layanan umum yang terbaik, pemerintah sebagai aparatur negara tentunya harus selalu meningkatkan birokrasi umum. Dengan demikian, berusaha menaikkan pelayanan umum diperlukan yang namanya inovasi. Inovasi pelayanan publik ialah gagasan inovatif teknologi pelayanan baru,

¹ Rogers dalam Suwarno (2008:9)

² Nuryamin (2016)

³ Suwarno (2008)

efisiensi, serta memberikan pembaharuan mengenai kaidah, metode, teknik, susunan organisasi akibatnya mempunyai nilai baik dari sisi kualitas maupun kuantitas pelayanan yang disampaikan.⁴

Berdasarkan (Permenpan Nomor 30 Tahun 2014) terkait Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan jika, “Pelayanan publik berinovasi ialah jalan pintas dalam membentuk pelayanan melewati gagasan inovatif asli dan dimodifikasi dengan menyuguhkan faedah buat masyarakat saat tidak langsung dan langsung. Maksudnya, pelayanan publik dalam berinovasi tentu tak mewajibkan pembaruan, namun bisa dikatakan sebagai sebuah pendekatan terbaru bersifat sesuai konteks yang artinya inovasi tak ada habisnya dari tanpa gagasan sampai muncul gagasan dan implementasi inovasi, di samping itu bisa berwujud lewat inovasi hasil peningkatan keunggulan dalam inovasi yang ada”.⁵

Dari penjelasan di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya inovasi pelayanan ialah pembaruan serta penerapan suatu ide-ide baru dalam pelayanan dengan tujuan memenuhi dan mempermudah kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya.

2.2.2 Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Dalam hal ini inovasi memiliki beberapa pengklasifikasian yang berhubungan dengan sektor publik, yang mana menurut Muluk dibagi jadi 5 tipologi inovasi yang dalam sektor umum yaitu⁶:

1. Inovasi (produk/jasa): yakni alih bentuk terhadap desain produk atau jasa terbaru atau memperbarui sesuai jasa yang dulu telah ditetapkan.
2. Inovasi prosedur pelayanan: pemodernan mutu yang berkembang dan merujuk saat campuran perubahan organisasi, metode, dan keperluan berinovasi dalam kebijakan.

⁴ Muharam, R. S. Inovasi Pelayanan Publik Menghadapi Era Revolusi Industry 4.0 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik* 1(01), 39. 2019

⁵ Permenpan No.30 Tahun 2014

⁶ Muluk yang dikutip oleh Syifa Fauzyiah (2017:47)

3. Inovasi metode pelayanan: dapat mencakup perubahan dalam cara bersosialisasi terhadap pemohon atau penggunaan pendekatan baru untuk memberikan layanan yang lebih baik.
4. Inovasi kebijakan: mengarah kepada visi, tujuan serta rencana baru dalam sebuah pelayanan.
5. Inovasi sistem: cara baru dari nol atau cara baru dengan mempertahankan cara lama pada perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Dengan demikian, kelima tipologi milik Muluk untuk inovasi pelayanan masyarakat biasanya, inovasi SKCK *online* layanannya juga termasuk dalam tipologi inovasi produk/jasa. Hal ini disebabkan ada variasi di pelayanan SKCK *online* dengan SKCK *offline*, yang menjadi pembeda dari dua hal tersebut ialah, sebelumnya pengurusan SKCK melewati offline/datang langsung dapat menuntaskan melimpahnya waktu dan tata syarat yang sangat bertele-tele sedangkan dengan hadirnya inovasi SKCK *online* ini berdasarkan persyaratan gampang dan jarak waktu singkat.

2.2.3 Dimensi Inovasi Pelayanan Publik

Sebuah instansi pemerintah dalam hal menjalankan pelayanan publik tentunya dituntut untuk menyuguhkan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Terlebih di masa kontemporer sekarang yang kebanyakan sudah mengimplementasikan teknologi dalam penerapan pelayanannya. Servis pada masyarakat yang berkelas ialah servis yang dapat menyuguhkan kepuasan bagi publik. Oleh sebab itu, aparatur pemerintah harus terus menggali inovasi demi selalu menaikkan kelas servis publik. Dalam implementasinya, inovasi mempunyai dimensi yang menempel dalam berbagai rumusan inovasi. Atribut atau dimensi inovasi yang dimaksud Menurut Everett M. Rogers ialah berikut:⁷

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Adalah, sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan penerimanya. Seperti apakah inovasi membawa dampak yang baik atau buruk. Sebab dalam suatu inovasi tentunya wajib memiliki laba serta nilai lebih daripada pasca inovasi.

⁷ Anjani, W.S., dkk. 2020. Kualitas Inovasi Pelayanan Samsat Masuk Desa Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Op. Cit.* Hlm. 193

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Merupakan tingkat di mana inovasi dianggap sejalan dengan prinsip-prinsip, pengalaman masa lalu, kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini inovasi yang lama berperan penting dalam menciptakan inovasi baru. Apabila prosedur inovasi tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan maka jalannya inovasi akan melambat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Ialah, tingkat suatu inovasi dengan tanggapan susah dimengerti dan dipakai oleh penerima. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi ini lebih kompleks. Inovasi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pengguna layanan merasakan kemudahan dalam penggunaannya.

4. *Trialability* (Kemungkinan)

Dalam hal ini apakah inovasi baru yang ditawarkan dapat dicoba dan dipahami oleh penerima. Inovasi cuma dapat diterima jika telah diuji dan ada bukti memiliki nilai atau keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya.

5. *Observability* (Kemudahan)

Ialah, sulit atau gampangya pengamatan dalam melihat hasil inovasi oleh masyarakat. Pengamatan terjadi dari bagaimana inovasi tersebut berjalan. Kemudahan masyarakat atau calon pengguna dalam mengamati inovasi akan berkemungkinan besar untuk inovasi tersebut dijalankan.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan ialah semua aktivitas pelayanan saat dilaksanakan oleh institusi daerah maupun pusat serta instansi terkait lainnya demi mencukupi keperluan dan ketentraman masyarakat.⁸ Penting untuk memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah sebab memiliki kaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Seperti yang diketahui pelayanan publik sendiri memiliki berbagai macam makna. Secara sederhana pelayanan publik dapat dikatakan seperti suatu servis yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal servis

⁸ Amalia, S. (2018). Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik, 21(2), 1–18.

yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan metode manual dilaksanakan melewati sektor publik, yang mana ialah sektor yang menyediakan berbagai layanan pemerintah kepada masyarakat. Seperti halnya rumah sakit milik pemerintah, sekolah milik pemerintah dan badan-badan pemerintah yang lainnya.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik ialah membantu kewajiban publik yang memiliki kepentingan pada suatu instansi, asal sesuai pada aturan dasar dan sistematis yang ditetapkan untuk memberikan rasa puas terhadap semua elemen pelayanan.⁹ Berlandaskan pada UU RI nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwasannya Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹⁰ Sebagaimana semua penjelasan terkait definisi pelayanan publik di atas kesimpulannya meliputi bahwasannya pelayanan publik ialah prosedur kegiatan menjadi wajib dan menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai aparatur negara yang bertujuan dalam mencukupi berbagai keperluan yang diwajibkan pada masyarakat terkait pelayanan administratif, barang maupun jasa.

2.3.1 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat melewati lembaga dan segenap aparaturnya. Pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat beragam-beda berdasarkan kebutuhan dan masalah masyarakat yang beragam. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Tahun 2003, ada berbagai bentuk tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dibagi sebagaimana tiga kategori, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan. Dokumen ini termasuk KTP
2. Kelompok barang yang menghasilkan berbagai jenis barang yang diterapkan masyarakat Misalnya, menyediakan tenaga listrik dan air bersih.

⁹ Hardiyansyah (2011:12)

¹⁰ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik

3. Kelompok Pelayanan Jasa yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat disebut sebagai kelompok pelayanan jasa. seperti pendidikan, layanan kesehatan, transportasi, dan sebagainya

Seperti yang sudah disebutkan diatas bahwasannya keperluan dan problem tiap masyarakat berlainan sesuai dengan bentuk pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, dalam hal ini juga sebagai pemerintah harus bisa menyuguhkan pelayanan yang optimal kepada setiap masyarakat tanpa adanya perbedaan.

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Pembahasan selanjutnya ialah asas-asas pelayanan publik, dimana peneliti akan membahas mengenai apa saja yang menjadi asas-asas pelayanan publik. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik tentunya harus dilaksanakan untuk menyuguhkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, untuk mencapai hal tersebut maka diwajibkan asas-asas yang dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengacu pada Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 terkait Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: ¹¹

1. Transparansi adalah pelayanan yang memadai, mudah diterapkan, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.
2. Akuntabilitas, yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan mempertahankan prinsip efektivitas serta efisiensi.
4. Pelayanan yang berpartisipasi, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat saat mengatur pelayanan publik.
5. Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan ras, agama, golongan, suku, atau status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang melihat aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

¹¹ Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Dalam penerapan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya harus memiliki batas wajar dalam pelayanan publik disebabkan hal ini bertujuan supaya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh publik. Adapun berlandaskan KEMENPAR-N nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 terkait penjelasan umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi ;¹²

1. Prosedur pelayanan: prosedur yang ditetapkan untuk pemberi dan penerima layanan, yang mencakup pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, yang berarti waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan, termasuk pengaduan, mulai dari saat permohonan diajukan.
3. Biaya atau tarif pelayanan, termasuk detail yang dititipkan selama prosedur pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan masuk sesuai dengan perjanjian. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana yang memadai untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan masuk harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sebagaimana pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan demikian, penjelasan di atas menunjukkan bahwa penerapan standar penyelenggaraan pelayanan publik kedalam peraturan perundang-undangan dimaksudkan untuk menyuguhkan kepastian hukum serta menjaga mutu layanan yang disuguhkan oleh setiap pengelola pelayanan publik kepada masyarakat.

2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam setiap pelayanan masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Untuk dapat melihat kesan yang baik

¹² Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003

dari suatu instansi atau aparaturnegara tentunya masyarakat harus melihat kinerja yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan untuk dapat menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan. Pengertian kualitas pelayanan ialah bahwasannya kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberlakukan dengan tujuan menyuguhkan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.¹³

Sedangkan pengertian lain kualitas pelayanan menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.¹⁴ Dengan demikian, Pelayanan yang baik ialah mutu yang memiliki landasan terkait skema pekerja melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Konsep kualitas diterapkan guna mengukur keberhasilan organisasi, baik demi bisnis maupun institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan publik. Pemerintah harus secara teratur melakukan survei tentang preferensi dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, kualitas menjadi topik penting dalam penyelenggaraan pelayanan negara, dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan untuk memberikan pelayanan kepada warga negara untuk menjamin hak-haknya. Akibatnya, peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan sangat penting.¹⁵

2.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK ialah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melewati fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau warga masyarakat demi memenuhi permohonan atau kewajiban yang dibutuhkan selaras dengan hasil penelitian biodata serta catatan kepolisian yang ada terkait orang tersebut.¹⁶ Intelkam menerbitkan SKCK kepada

¹³ Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta: Gava Media, 2018

¹⁴ Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2018)

¹⁵ (Zauhar 2001; Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006)

¹⁶ Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014

pemohon atau warga masyarakat untuk menentukan apakah ada atau tidak adanya catatan tentang seseorang yang terlibat dalam aktivitas kriminal atau kejahatan. Berlakunya SKCK adalah selama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Masa berlaku SKCK dapat diperpanjang jika dianggap perlu. Menciptakan SKCK saat ini dapat dilaksanakan secara *online*.

Adapun SKCK dibedakan sebagaimana kewajiban atau kepentingannya, perbedaan ini tertuang dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 yaitu sebagai berikut:

1. SKCK dari Kepolisian Sektor (Polsek)

- Menjadi calon pegawai pada perusahaan/lembaga/badan swasta.
- Pencalonan kepala desa.
- Pencalonan sekretaris desa.
- Pindah alamat.
- Melanjutkan sekolah.

2. SKCK dari Kepolisian resor (Polres)

- Menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah.
- Masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi PNS, TNI, atau Polri.
- Pencalonan pejabat publik.
- Melengkapi persyaratan izin senjata senjata (senpi) nonorganik TNI atau Polri.
- Melanjutkan sekolah.

3. SKCK dari Kepolisian Daerah (Polda)

- Menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah.
- Untuk memperoleh paspor dan atau visa.
- Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan bekerja di luar negeri.
- Menjadi notaris.
- Pencalonan pejabat publik.
- Melanjutkan sekolah.

4. SKCK dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri)

- Kepentingan menjadi pejabat negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lembaga pemerintah) tingkat pusat.
- WNI yang akan pergi ke luar negeri untuk kepentingan sekolah atau kunjungan dan atau penerbitan visa.
- WNI dan WNA yang memerlukan untuk melaksanakan kegiatan atau kepentingan tertentu dalam lingkup nasional atau internasional, seperti izin tinggal tetap di luar negeri, naturalisasi kewarganegaraan, atau adopsi anak bagi pemohon WNA.

2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Pada Polres Metro Tangerang Kota Pada Tahun 2022”. Penelitian ini akan dianalisis dengan mengimplementasikan indikator inovasi pelayanan publik yang ditemukan oleh Everett M. Rogers dalam Anjani et al., (2020) yang disebutkan terdapat lima indikator antara lain sebagai berikut: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexcity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan), *Observability* (Kemudahan).



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

