

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Masalah**

Pelayanan publik menjadi salah satu objek terpenting dalam kehidupan masyarakat, guna adanya pelayanan publik untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingannya didalam instansi pemerintahan. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah yang melibatkan instansi pemerintah di pusat, daerah ataupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap lingkungan yang kita jumpai akan selalu membutuhkan pelayanan. Masih banyak keluhan dari masyarakat secara langsung ataupun mereka menceritakan keluhannya melalui media massa terkait pelayanan publik di pemerintahan yang dianggap kurang efektif, walaupun sudah melakukan pelayanan dengan baik dan juga mengikuti prosedur perusahaan mengenai pelayanan, tetapi ternyata berbeda dengan penilaian masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur yang diberikan oleh instansi atau perusahaan yang sangat sulit atau berbelit- belit, tidak transparan, ada pungutan liar dan kurang sigap menyikapi pekerjaan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) 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.

Dari pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus melayani dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik pelayanan dari segi barang, jasa, atau administratif dengan menjalankan sesuai dengan tata cara atau prosedur yang sudah ditetapkan dalam

Undang-undang pelayanan publik. Masyarakat akan terus memberi penilaian kepuasan mereka terhadap sektor-sektor yang memberikan pelayanan publik dan akan menjadi pertimbangan bagi masyarakat mana yang jauh lebih bagus kualitas pelayanannya dan sektor mana yang butuh perbaikan dalam pelayanan. Suatu pelayanan akan terlihat berkualitas jika mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan pelayanan akan terlihat buruk jika tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan Undang-undang. Tidak adanya transparansi terhadap masyarakat dengan penyelenggara publik menjadi salah satu penilaian baik dan buruknya pelayanan tersebut. Maka dari itu, transparansi perlu diterapkan agar kualitas pelayanan semakin bagus dan juga untuk kepuasan serta kesejahteraan masyarakat. Sebuah pelayanan publik yang baik, akan menjadi nilai kualitas pelayanan yang baik. Dari kualitas pelayanan yang sudah baik tentu saja akan menjadi kepuasan terhadap masyarakat dan tidak akan ada masyarakat yang menilai pelayanan publik itu tidak baik, karena sudah ada banyak masyarakat yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di Indonesia banyak sektor yang menyelenggarakan pelayanan publik, diantaranya;

1. Sektor Pendidikan, jenis layanan ada Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, dan Pendidikan Atas hingga pendidikan dijenjang Perguruan Tinggi.
2. Sektor Pertanahan dan Pemukiman, jenis layanannya pengurusan sertifikat, pengurusan Pengalihan hak atas tanah, IMB, Izin Lokasi Industri Perdagangan.
3. Sektor Kepolisian, jenis layanan yang diberikan adalah Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Laporan Pengaduan Masyarakat lainnya.
4. Sektor Administrasi Kependudukan, jenis layanannya adalah Kartu
5. Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Catatan Sipil, Kartu Keluarga.
6. Sektor Kesehatan, jenis layanannya adalah Puskesmas, Rumah Sakit, Posyandu.

Dari 5 sektor ini, memiliki visi dan misi yang sama untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan walaupun berbeda jenis pelayanan apa saja yang diberikan. Pelayanan SKCK adalah salah satu pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk kepentingan mencari pekerjaan, melengkapi administrasi kantor, PNS, TNI dan Polri. Selain itu, dengan adanya covid-19 yang tidak hilang juga dari Indonesia, ada perbedaan mengenai peraturan dan banyaknya kunjungan pemohon ke Polres setelah dan sesudah covid ini.

Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah nama yang dikenal masyarakat sebelum diganti dengan nama SKCK. SKCK adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri melalui Intelkam yang berisikan catatan kejahatan seseorang yang resmi untuk keperluan masyarakat sebagai pemohon untuk keperluannya seperti Melamar Pekerjaan, test CPNS, melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi lagi. Pemohon akan diminta pembayaran untuk SKCK sebesar Rp. 30.000 dan uang akan disetorkan ke Negara melalui Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebelum mereka tutup pelayanan. Biaya Rp. 30.000 ini sudah ditetapkan dengan ketentuan yang ada dilampiran Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

SKCK juga memiliki jangka waktu, hanya 6 bulan berlaku mulai sejak pembuatan. Jika sudah 6 bulan berjalan dan pemohon mungkin masih membutuhkan SKCK tersebut, maka pemohon dapat memperpanjang SKCK dengan melampirkan persyaratan dan tidak perlu mengisi data pribadi kembali untuk melengkapi administrasi kantor jika di perlukan, atau untuk melamar pekerjaan lain. Jika sudah lewat batas waktu 6 bulan ini, maka wajib untuk membuat SKCK dan mengisi data diri baru lagi. SKCK penting karena masih banyaknya kasus atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh masyarakat seperti, pencurian, pembunuhan, penyeludupan. Dengan adanya SKCK ini akan menjadi bukti apakah seseorang itu melakukan kejahatan atau tidak karena SKCK menjadi syarat utama untuk melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan jika orang tersebut benar terbukti tidak pernah melakukan kejahatan atau tindakan kriminal. Pembuatan SKCK dapat dibuat di 4 tempat, dapat dilakukan di Markas Besar (Mabes) Polri,

Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), Kepolisian Sektor (Polsek). Tetapi berbeda tempat tentu saja kewenangan penerbitan SKCK pun berbeda.

Dengan fungsi dan juga tugas polri yang memberikan perlindungan, mengayomi, melayani masyarakat, maka Polres Tangerang Selatan memberikan suatu pelayanan kepada Masyarakat setempat berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diberikan oleh Satuan Intelkam dan sebagaimana misi polri dalam undang-undang RI No. 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan yang terakhir memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Pembuatan SKCK di Polres Tangsel pun sangat mudah dan dapat dilakukan oleh semua kalangan, jika masyarakat berhalangan hadir ke Polres/Polsek terdekat, mereka dapat mendaftarkan dirinya SKCK online, website <http://www.satintelkamrestangsel.com>.

Dengan melakukan pembuatan SKCK secara Offline, ternyata ada kekurangannya seperti waktu yang cukup lama dalam pembuatan SKCK offline, dimulai dari tidak tersedia nomor antrian yang menyebabkan masyarakat saling mendahului, komputer yang suka lelet dalam pengisian data, petugas yang kadang salah dalam pengetikan data penerbitan SKCK. Selain ada kekurangannya, SKCK juga memiliki kelebihan antara lain, petugas SKCK memprioritaskan Ibu Hamil, Lanjut Usia, dan juga masyarakat disabilitas, selain itu petugas selalu menerapkan 3S, Senyum Sapa Salam. (wawancara dengan pemohon SKCK, 5 Oktober 2021).

Pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat tidak dibedakan, dengan bermacam karakter masyarakat petugas tetap menjalankan prosedurnya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Situasi ruangan SKCK ramai pemohon setiap harinya, karena SKCK ini memang dibutuhkan oleh semua masyarakat. Karena padatnya pemohon membuat pegawai skck membutuhkan waktu yang lama untuk menjalankan tugasnya dengan cara memberlakukan jam operasional menjadi lebih panjang dari jam 8.00-16.00 WIB, hal itu dilakukan untuk membantu masyarakat agar dapat memenuhi persyaratan yang dibutuhkan

ketika melamar di suatu perusahaan yang diinginkan . (Wawancara dengan pemohon SKCK, 5 Oktober 2021).

Jam operasional SKCK berubah semenjak adanya Covid-19 menyebar luas di Indonesia pada Maret 2020 yang terkonfirmasi dari 2 orang masyarakat Depok yang bertemu dengan temannya WNA asal Jepang. Dari 2 orang ini menyebar luas keseluruhan Indonesia 4.213.414 orang terkonfirmasi hingga bulan September 2021, dengan 1.954 kasus aktif, 4.034.176 kasus sembuh, 141.826 kasus meninggal (sumber: (Merdeka.com, 2021).

Jam operasional pelayanan SKCK di Polres Tangsel berubah menjadi Pukul 08.00-14.00 WIB, dan dibatasi jumlah pengunjung dan juga diterapkan protokol kesehatan, sebelum memasuki ruangan SKCK masyarakat diwajibkan untuk cuci tangan, memakai masker, dan juga dicek suhu tubuhnya. Jika suhu tubuhnya diatas 38 derajat, maka tidak diperbolehkan untuk masuk kedalam area pembuatan SKCK.

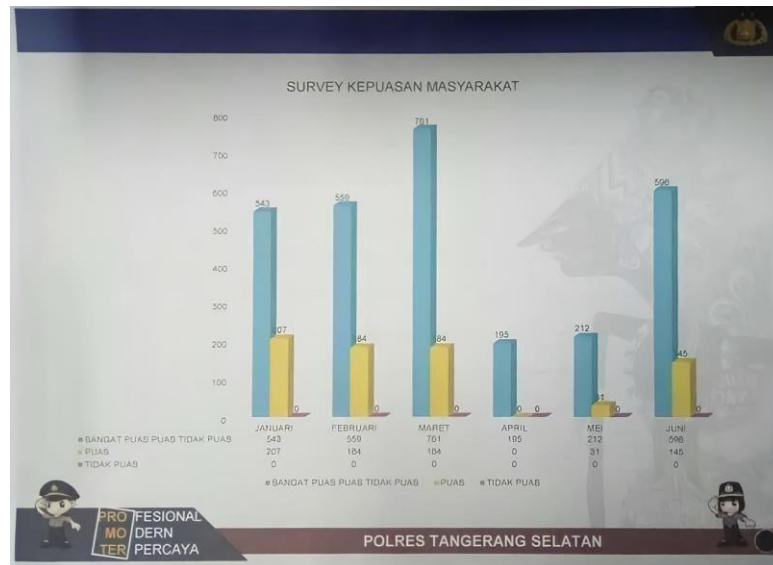
Dengan adanya kebijakan seperti ini membuat masyarakat sedikit terhambat untuk melakukan kegiatannya, ditambah dengan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh pemerintah sejak awal tahun 2021 guna menangani covid-19 yang tidak selesai. Dengan adanya PPKM ini semakin membuat masyarakat kehambat dengan aktivitasnya. Dalam kondisi ini Satuan Intelkam tidak menjadikan Covid-19 ini menjadi suatu alasan untuk memperhambat kinerja para pegawai nya. Justru dengan adanya covid ini mereka merombak semua kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien serta hak masyarakat tetap terpenuhi dengan adanya pelayanan yang baik. Walaupun adanya covid yang tetap melonjak ini, SKCK tetap menjalankan prosedurnya dan juga tetap buka di hari Senin-Jumat dengan waktu yang dibatasi hanya sampai jam 14.00 WIB dan hanya 100 pemohon setiap harinya. Setiap hari banyak sekali pemohon yang berdatangan dan ternyata adanya covid tidak menjadikan masyarakat ketakutan untuk membuat SKCK secara offline, dari data yang peneliti dapatkan melalui dokumen di Loket I penerbitan SKCK.

Polres Tangsel menyediakan 3 loket untuk penerbitan SKCK. Loker I untuk penerbitan SKCK umum, loket II untuk penerbitan SKCK Online, dan loket III penerbitan SKCK untuk lansia dan masyarakat yang disabilitas. Data yang peneliti temukan pada loket I, disini terdapat perbandingan berapa banyak pemohon dari tahun 2019,2020 dan 2021 dipertengahan bulan yaitu bulan Juni. Pada bulan Juni tahun 2019, banyaknya pemohon yang membuat SKCK ada 704 pemohon, dari angka ini menunjukkan banyaknya pemohon yang membuat SKCK, pada tahun 2020 di bulan Juni ada 300 pemohon, angka ini menunjukkan penurunan karena baru melonjaknya kasus Covid-19 di Indonesia, dan juga Polres melakukan pembatasan pemohon agar tidak terjadinya kerumunan didalam ruangan sehingga sedikitnya pemohon yang membuat SKCK. Pada tahun 2021 bulan Juni ada 353 pemohon, ini menunjukkan bahwa kelonggaran yang diberikan dari pihak SKCK di Polres Tangsel, dan juga menurunnya kasus covid-19.

Dari observasi yang dilakukan masih banyak pemohon yang kurang memperdulikan covid selagi mereka mengikuti protokol kesehatan yang diterapkan oleh Polres Tangsel. Seiring berjalannya waktu, mulai banyak pemohon yang kembali membuat SKCK secara Offline, dengan diterapkannya protokol kesehatan, pembatasan tempat duduk antara pemohon, dan juga disediakannya tempat membersihkan tangan sebelum masuk ruangan, dan disediakannya handsanitizer disetiap sisi ruangan SKCK.

Setiap tahun SKCK Polres Tangsel selalu mengadakan survey terhadap pemohon yang membuat SKCK, mereka melakukan survey terhadap pelayanannya. Setelah SKCK pemohon sudah jadi, maka petugas langsung menanyakan kepada pemohon apakah pemohon memiliki aplikasi Telegram, aplikasi Telegram adalah sebuah aplikasi layanan pengirim pesan instan multiplatform berbasis awan yang bersifat gratis dan nirlaba. Aplikasi ini digunakan untuk membantu survey dari para pemohon. Dan dibantu arahan dari petugas untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK apakah sudah baik merasa puas, atau sebaliknya pemohon tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK.

**Gambar 1.1 Grafik Survey Kepuasan Masyarakat**



Sumber: Instagram SKCK POLRES TANGSEL 2020

Dari gambar diatas, terdapat penurunan SKCK pada bulan April, karena bulan April adalah bulan dimana Indonesia ini mengalami kenaikan covid-19 menembus 10.118 pasien, 792 meninggal (sumber: (Covid19, 2020). Terlihat jelas dari table tersebut bahwa adanya covid-19 ini membawa pengaruh yang sangat besar dengan menurunnya pemohon SKCK. Dengan waktu 2 bulan, pemohon SKCK melonjak tinggi pada bulan Juni dan membuat SKCK Polres Tangsel ini menerapkan protokol kesehatan dan jaga jarak.

Setiap bulannya SKCK ini mengalami kenaikan dan penurunan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK kepada para pemohon. Dengan adanya survey setiap tahunnya yang dilakukan oleh petugas SKCK maka pihak satintelkam bagian SKCK selalu menerapkan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK agar pemohon selalu puas dalam pelayanan yang diberikan. Walaupun tidak ada permasalahan yang sangat disignifikan mengenai pelayanan di Polres Tangsel dengan adanya covid-19 ini, dan harus diperbaiki lagi dalam pelayanannya dan tetap menjalankan prosedur yang telah diberikan tanpa mengurangi hak terhadap kepuasan masyarakat dari pelayanan tersebut.

Pada masa pandemi ini SKCK tetap menjalankan tugasnya dengan baik dan mengikuti protokol kesehatan yang diberlakukan oleh pemerintah, pada masa pandemic. Semakin hari SKCK dipenuhi oleh pemohon, sehingga membuat pemohon berkumpul dan tidak ada yang berjaga jarak dan membuat pemohon tidak mendapat tempat duduk karena ramai pemohon, ini mempersulit pemohon untuk mengisi data dirinya dan harus duduk dibawah untuk mengisi data diri. Wawancara yang dilakukan kepada pemohon untuk mengetahui bagaimana situasi ruangan SKCK, pemohon yang berhasil diwawancarai secara insentif dengan menggunakan nama inisial, yaitu GK.

Narasumber GK mengatakan bahwa: “Saya pribadi cukup terganggu karena selama masa pandemic SKCK malah lebih ramai ditambah dengan kelonggaran PPKM, ditambah tidak adanya nomor antrian yang membuat kami saling mendahului dan tidak mendapatkan tempat duduk untuk mengisi biodata. Jika ruangan sepi biasanya saya bisa bersantai sambil menunggu dengan membaca buku untuk menunggu giliran penerbitan SKCK, jika berkumpul seperti ini maka tidak ada bedanya dengan situasi sebelum pandemic karena tidak ada protokol kesehatan dan juga tidak adanya jaga jarak. Karena ruangan penuh dengan pemohon, petugas SKCK tidak ada yang mengur untuk selalu jaga jarak”. (wawancara dengan pemohon SKCK. 5 Oktober 2021).



**Gambar 1.2 Suasana Kerumunan di Polres**



Sumber: Dokumen Pribadi (Masyarakat tidak kebagian tempat)

Dari gambar diatas terlihat pemohon yang tidak kebagian bangku sehingga sulit untuk menulisa biodata mereka dan menjadikan bangku tersebut sebagai tempat untuk mereka menulis. Karena tempat tersebut penuh dengan Guru-guru yang akan membuat SKCK untuk kebutuhan administrasi. Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka analisis kualitas pelayanan di SKCK pada masa pandemi ini menarik untuk diteliti, untuk kajian yang lebih baik lagi penerapannya dan juga dapat menjadi kritik juga saran kedepannya agar jauh lebih baik lagi. Adapun judul ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelejen Keamanan pada masa Pandemi di Polres Tangsel.”**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada, diantaranya :

1. Masih kurangnya ketegasan pegawai SKCK dengan pemohon yang tidak menggunakan protokol kesehatan dimasa pandemi.
2. Masih kurangnya proses pelayanan yang tidak lengkap seperti tidak disediakan nomor antrian.
3. Masih kurangnya fasilitas didalam ruangan SKCK sehingga membuat pemohon berkumpul tidak jaga jarak.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, maka terdapat masalah yang akan dibatasi dalam penelitian ini, agar penelitian tidak keluar dari fokus pembahasan, maka perlu dibuat batasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada pembatasan Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelejen Keamanan pada masa Pandemi di Polres Tangsel.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas melalui penelitian ini adalah: **“Bagaimanakah Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelejen Keamanan pada masa Pandemi di Polres Tangsel?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelejen Keamanan pada masa Pandemi di Tangerang Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang akan dicapai, maka penelitian dan tujuan yang akan dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

- a. Manfaat secara teoritis, adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan diskusi dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi perkembangan ilmu administrasi publik, terutama dengan teori (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

