

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terkait analisis kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian bukan menjadi penelitian yang pertama di lakukan, tetapi sudah banyak peneliti yang mengkaji tentang ini dari berbagai daerah. Adapun 5 penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian yang Pertama, Jurnal Respon Publik Vol.13, No.6 (2019)
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang). Penulis : Suhartatik, Slamet Muchsin, dan Roni Pindananto Widodo. ISSN : 2302-8432. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Inteljen dan Keamanan Polres Kota Malang. Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kualitatif, teknik sampling menggunakan purposive sampling dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data adalah analisis kualitatif (Interactive model) dari Miles and Huberman dan Saldana(1992). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan pembuatan SKCK Online di Polres Kota malang sudah cukup baik namun masih ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pembuaran surat catatan kepolisian yaitu kondisi fisik ruangan sidik jari yang kurang luas dalam menampung banyaknya pemohon pembuatan SKCK Online, dan antrian pembuatan SKCK dan penerbitan SKCK Online yang belum menyeluruh.
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/4443/3979>
2. Penelitian yang Kedua, Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis Vol.3, No.2 (2020) Judulu : Kulaitas Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dilihat dari Aspek *Tangible* pada kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Penulis : Sudirun, Jauhar Arifin,

dan Safrul Rijali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Jenis penelitian ini penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik pemberian angket, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tahapan pemeriksaan akan kelengkapan jawaban, *tally* dan perhitungan. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Satibi, 2012:80). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK sudah berjalan dengan cukup baik serta dapat dengan mudah diterima masyarakat.

<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/304/249>

3. Penelitian yang Ketiga, Jurnal Eksekutif 2 Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.2, No.5 (2020) Judul : Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. Penulis : Clara Semaya Walangitan, Sofia Pangemanan, dan Frans Singkoh. ISSN : 2337- 5736. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta dampaknya terhadap masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman dalam Satibi (2012). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Minahasa Utara dapat dikatakan sudah baik, dimana proses pelayanan SKCK sesuai dengan waktu yang ditentukan meskioun secara teknis pernah mengalami beberapa kendala seperti listik padam, kerusakan serta ketiadaan pimpinan.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/29644/28713>

4. Penelitian yang Keempat, Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Vol.1, No.1 (2020) Judul : Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan

Polres Tasikmalaya Kota. Penulis: Nidia Rismania Dewi. ISSN : 2722-2438. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang di khususkan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang bertempat di kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelejen Polres Kota Tasikmalaya. Metode penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalu observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teori dari Dwiyanto (2002:48) yang digunakan untuk mengatur kinerja organisasi publik. Hasil dari penelitian ini bahwa para pegawai di Kantor Satuan Intelejen Polres Tasikmalaya dalam bidang Pelayanan 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.

<http://www.administrasiku.com/index.php/jakp/article/viewFile/10/11>

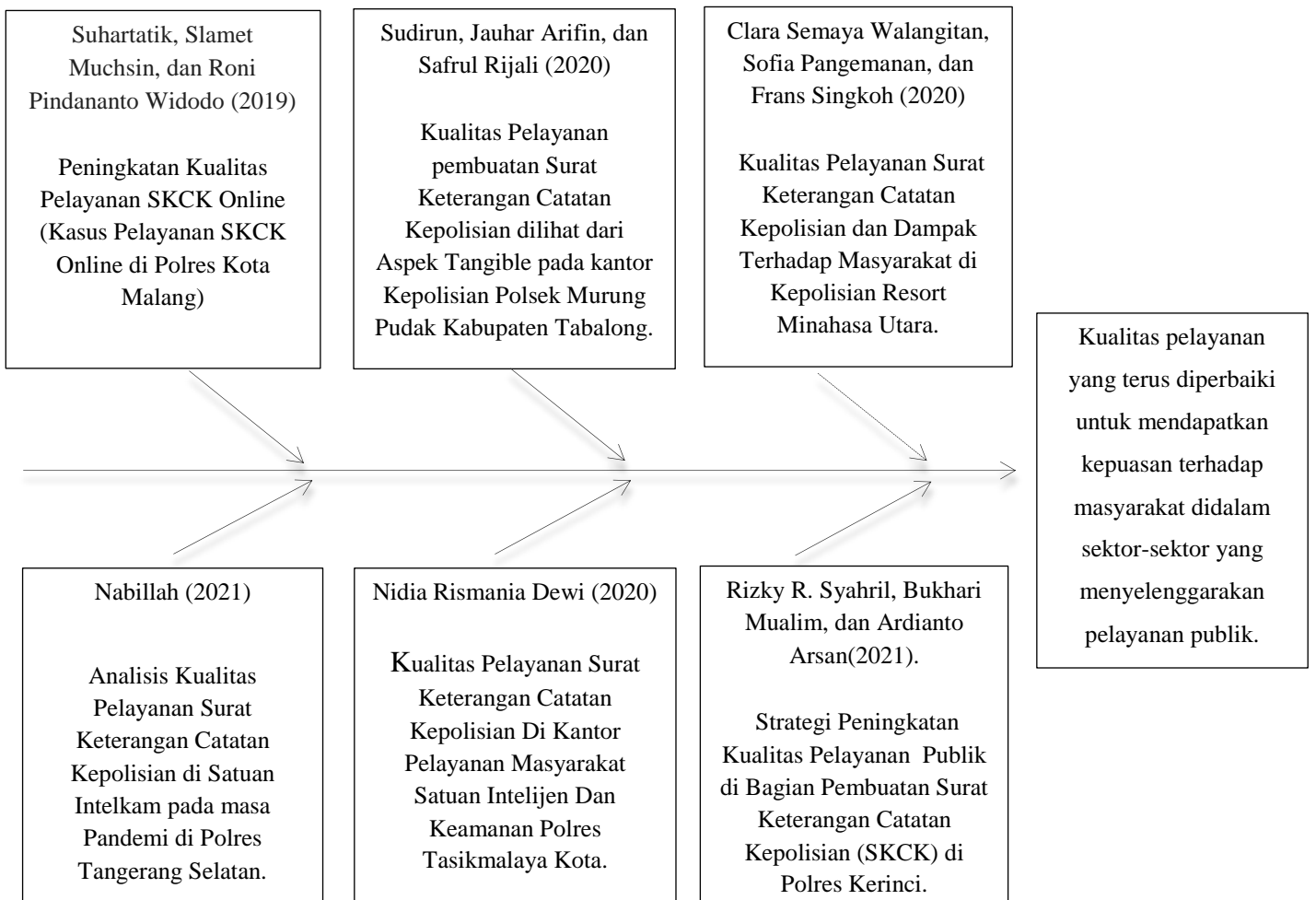
5. Penelitian yang Kelima, Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa Vol.3, No.4 (2021) Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bagian Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kerinci. Penulis : Rizky R. Syahril, Bukhari Mualim, dan Ardianto Arsan. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelejen dan Keamanan (Intelkam) Kepolisian Resor Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Unit Intelkam Kepolisian Resor Kerinci sudah baik namun pegawai, kedisiplinan pegawai, serta kuantitas pegawai belum mencukupi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Nama dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Jurnal Respon Publik Vol.13, No.6 (2019) Judul: Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan Online di Polres Kota Malang). Penulis: Suhartatik, Slamet Muchsin, dan Roni Pindananto Widodo. ISSN : 2302-8432	Persamaan dari penelitian ini, sama-sama menjelaskan mengenai kualitas pelayanan SKCK, menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.	Penelitian ini berlokasi di Malang, dan hanya Menjelaskan kualitas pelayanan SKCK online. Tidak dijelaskan prosedur SKCK offline. Dan berbeda dari teori yang dipakai.
2.	Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis Vol.3, No.2 (2020) Judul : Kulit Pelayan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dilihat dari Aspek Tangible pada kantor Kepolisian Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Penulis: Sudirun	Persamaan dari penelitian ini menggunakan teori yang sama dari Parasuraman, Berry dan Zethaml. Menggunakan pendekatan kualitatif	Penelitian ini teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Dan berbeda lokasi penelitian di polsek Murung Pudak, Kab Tabalong, Kalimantan Selatan. Jauhar Arifin, dan Safrul Rijali
3.	Jurnal Eksekutif 2 Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.2, No.5 (2020) Judul : Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Dampak Terhadap Masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. Penulis : Clara Semaya Walangitan,Sofia Pangemanan, dan Frans Singkoh. ISSN : 2337-5736	Persamaan pada penelitian ini menggunakan teori parasuraman dan menggunakan pendekatan kualitatif.	Perbedaan pada penelitian ini menjelaskan dampak terhadap masyarakat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, lokasi penelitian di Utara Minahasa. Sulawesi
4.	Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Vol.1, No.1 (2020) Judul : Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Tasikmalaya Kota.	Persamaan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara.	Perbedaan pada Penelitian ini yaitu teori yang digunakan berbeda dan pengumpulan datanya tidak dengan dokumentasi hanya wawancara dan observasi, berlokasi di Tasikmalaya Kota.

	Penulis : Nidia Rismania Dewi. ISSN : 2722-2438		
5.	Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa Vol.3, No.4 (2021) Judul: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bagian Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kerinci. Penulis: Rizky R. Syahril, Bukhari Muallim, dan Ardianto Arsan.	Persamaan pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi	Perbedaan pada Penelitian ini menunjukkan ke strategi peningkatan kualitas pelayanan. Lokasi penelitian ini di Polres Kerinci, Jambi

Gambar 2.1 Fish Bone Diagram



2.2 Kajian Teori

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Moenir yang dikutip oleh (Sawir, 2020) kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2017).

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya terdapat kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan (Putra, 2019)

Pelayanan publik adalah kegiatan layanan berupa barang, jasa, dan administrative yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah termasuk lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dan atau bersama- sama dengan pihak swasta di pusat maupun di daerah untuk pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku (Silalahi & Syafri, 2015).

Pelayanan publik merupakan kunci dari cara kepuasan pelanggan dan sudah seharusnya dilengkapi oleh individu ataupun organisasi, dari bentuk pelayanan yang dilakukan akan terlihat kualitas individu ataupun kelompok yang memberikan suatu pelayanan. Menjadi faktor utama dalam kehidupan, pelayanan sangat diperhatikan sekali oleh masyarakat untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Tujuan diberikannya pelayanan agar masalah yang sedang dialami oleh masyarakat agar segera terselesaikan guna

mensejahterakan masyarakat karena telah dipenuhi kebutuhannya dengan perlakuan yang sama tanpa pandang ekonomi.

Moenir mengungkapkan dalam (Rachman, 2021) bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Dari berbagai macam penjelasan diatas mengenai pengertian pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ini sangat penting karena berhubungan dengan kepentingan dan tujuan masyarakat, yang harus diberikan bantuan serta kemudahan dari kelompok atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pada umumnya pelayanan publik perlu ditingkatkan terus terhadap kualitas nya dengan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, tetapi untuk terus mengadakan perbaikan dalam kualitas pelayanan tidak semudah yang di fikirkan perlu perbanyak evaluasi dan mencari metode apa yang bagus untuk meningkatkan kualitas ini.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah perbandingan yang dilakukan sebagai intruksi para pemberi pelayanan publik atau penyelenggara pelayanan publik dan menjadi batu loncatan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai tugas penyelenggara ke pemohon/masyarakat untuk mencapai euatu pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Setiap penyelenggara pelayanan publik tentu harus memikirkan standarisasi nya. Yang nantinya standarisasi ini dapat di ketahui oleh masyarakat dan dapat di pahami ataupun di akses oleh masyarakat.

Standar Pelayanan Publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan

- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.2.3 Azas-azas Pelayanan Publik

Jika penyelenggara pelayanan publik mentaati atau mengikuti azas ataupun standar pelayanan publik dengan baik, maka keluhan yang ada di masyarakat dapat diminimalisir atau di tangani dengan seksama agar tidak adanya suatu komplain. Di Indonesia Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menerangkan bahwa asas pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesional
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

k. Ketepatan waktu

2.2.4 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi (Dwiyanto, 2017).

Sedangkan Menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) kualitas layanan adalah konstruksi abstrak dan sulit dipahami karena tiga fitur, fitur unik untuk layanan: tidak berwujud, heterogenitas, dan tidak dapat dipisahkan dari produksi dan konsumsi.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi petunjuk bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan (Mulyawan, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penghargaan yang diberikan konsumen terhadap bagusnya pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan (Hamirul & Alamsyahril, 2020).

Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon/pelanggan. Jika suatu pelayanan yang baik dan juga berkualitas, maka akan tercukupi kepuasan pemohon tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu strategi yang diterapkandengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa , yaitu cara meminimalisir kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019).

Kualitas pelayanan dapat ditemukan dari berbagai pendapat pemohon/pelanggan dari kualitas pelayanan yang mereka terima, dengan pelayanan yang mereka harapkan sesuai dengan standar yang tertulis di Undang-undang. Apabila jasa yang diberikan oleh aparat Negara/penyelenggaran pelayanan publik itu sesuai dengan yang di harapkan oleh pemohon dan juga sangat memuaskan, maka kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai sangat baik dan bagus, begitu sebaliknya jika pemberi jasa ini tidak baik atau jauh dari kualitas yang di harapkan, maka pemohon dapat menilai bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk. Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah untuk kepuasan pelanggan/pemohon untuk mendapatkan kepuasan tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus mengikuti arahan yang sesuai dengan peraturannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan/pemohon sesuai dengan hak mereka yang mendapatkan pelayanan baik.

2.2.5 Indikator Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan publik menurut Lenvine 1990 yang dikutip oleh (Dwiyanto, 2017) ada 3 indikator, yaitu:

- 1) *Responsiviness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntunan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholdes* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan indikator yang peneliti pakai menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ada 5 dimensi SERVQUAL yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud) adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan

- 2) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan andal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesigapan petugas dalam membantu, melayani pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi.
- 4) *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan petugas dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan.
- 5) *Empathy* (empati) adalah peduli, perhatian yang diberikan petugas kepada pelanggan mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

2.2.6 Definisi SKCK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh Polri melalui fugsis Intelkam kepada pemohon/masyarakat untuk menyatakan bahwa pemohon tersebut tidak pernah terjerat kriminal ataupun kejahatan lainnya. Masa berlaku SKCK hanya enam bulan dimulai dari penerbitan SKCK, jika sudah lewat dari enam bulan maka pemohon harus memperpanjang SKCK tersebut jika diperlukan atau tuntutan dari pekerjaan. Jika lewat dari enam bulan maka pemohon wajib isi form data diri lagi dan menyiapkan semua persyaratannya seperti awal membuat SKCK. Sebelum dikenal menjadi SKCK, nama sebelumnya adalah Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) yang diterbitkan oleh Polri yang berisi catatan kejahatan seseorang. SKCK ini dibutuhkan untuk melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, menikah dengan anggota Polri atau TNI, dan untuk melengkapi administrasi kantor (jika diperlukan). Sebelum menerbitkan SKCK, pemohon diminta untuk mendaftar dahulu dan menyiapkan persyaratan untuk memperoleh SKCK data-data yang diperlukan seperti:

1. Foto Copy KTP dengan menunjukkan KTP asli
2. Foto Copy Kartu Keluarga
3. Foto Copy Akte Kelahiran/kenal lahir

4. Foto Copy kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk men dapatkan KTP
5. Pas Foto ukuran 4 x 6 sebanyak enam lembar yang digunakan untuk:
 - SKCK 1 lembar
 - Arsip 1 lembar
 - Buku agenda 1 lembar
 - Kartu Tik 1 lembar
 - Formulir sidik jari 2 lembar

Setelah memberikan perlengkapan SKCK, pemohon dipersilahkan mengisis data pribadi mereka dan juga melengkapi pertanyaan-pertanyaan mengenai kriminal ataupun kejahatan yang mereka lakukan. SKCK ini sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama untuk pemohon yang ingin mencari pekerjaan dan harus melampirkan SKCK. SKCK termasuk kedalam pelayanan publik, karena disini petugas SKCK melayani pemohon dimulai dari pendaftaran, penerbitan SKCK, hingga melakukan sidik jari. SKCK juga menjadi alat bantu dari pihak kepolisian dan juga masyarakat, guna adanya SKCK kepolisian dapat melakukan pencegahan dan juga memberikan perlindungan kepada masyarakat dengan cara memberikan keterangan kepada masyarakat dalam proses konfirmasi kebenaran terhadap identitas dan catatan kriminal seseorang. SKCK tidak dapat di buatkan untuk masyarakat yang memiliki catatan kriminal atau kejahatan yang belum jelas akhirnya atau belum terselesaikan. Proses pembuatan SKCK dilakukan dengan sidik jari yang dimana sidik jari ini wajib yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur kepolisian sebagai perlengkapan pembuatan SKCK. Pembuatan sidik jari ini disebut *Indonesia Automatic Fingerprint Identification System* (INAFIS). Inafis ini adalah buku sidik jari yang dimana nanti pemohon diminta untuk mengecap atau sidik jari. Guna sidik jari ini untuk mendapatkan rumus sidik jari yang harus diisi pada kolam SKCK.

Dasar hukum pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yaitu:

1. Undang-undang No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian, Pasal 15 ayat (1) huruf k “Polri secara umum berwenang mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan”.
2. Skep Kapolri No. Pol : Skep/816/IX/2003 tanggal 17 September 2003 tentang petunjuk lapangan penerbitan SKCK, 3.PP No.50 Tahun 2010, tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak.

Dalam tugas pokok dan fungsi Polri, Sat Itelkam mempunyai wewenang untuk mengeluarkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yaitu:

1. Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Undang-undang No.50 tahun 2010 tentang jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Pp No. 60 tahun 2008 tanggal 28 agustus 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).
4. Keputusan Kapolri No. Pol : KEP/448/IX/2007 tanggal 17 September 2007 tentang pedoman produk Intelijen di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
5. Keputusan Kapolri No. Pol : KEP/53/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Baintelkam.
6. Surat Keputusan Kapolri No. Pol : SKEP/816/IX/2003, tanggal 17 September 2003 tentang Naskah Sementara Juklap Penerbitan SKCK.

2.2.7 Prinsip Penerbitan SKCK

Dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pasal 3 bahwa penerbitan SKCK mempunyai enam prinsip yaitu:

1. Legalitas, yaitu penerbitan SKCK dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Transparansi, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan secara jelas dan terbuka;
3. Akuntabilitas, yaitu penerbitan SKCK harus dapat dipertanggungjawabkan;
4. Nondiskriminasi, yaitu penerbitan SKCK diberikan kepada setiap pemohon yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan tanpa membedakan satu dengan lainnya;
5. Nesesitas, yaitu penerbitan SKCK dibuat atas dasar pertimbangan keperluan yang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemohon, dan;
6. Efektif dan efisien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, dan nyaman.

2.2.8 Fungsi SKCK

Dalam modul *Standard Operating Procedure (SOP)* tentang Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Nomor : R/SOP/09/I/2019/Ditintelkam yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia daerah Nusa Tenggara Barat bahwa fungsi SKCK ada empat, yaitu:

1. Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diberikan Polri kepada masyarakat adalah merupakan salah satu daran pelaksanaan tugas pokok Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan melalui upaya-upaya yang teratur dan berlanjut dibidang identifikasi manusia, pendataan biodata perorangan, pendataan organisasi politik dan masyarakat serta kegiatan- kegiatan lain.
2. Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diterbitkan oleh Polri atas permintaan seseorang karena yang bersangkutan memerlukan, untuk

memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan dalam hubungannya dengan pekerjaan atau kegiatan lain.

3. SKCK berisi catatan tentang ada atau tidaknya yang bersangkutan melakukan atau tindak pidana dan atau pelanggaran norma-norma sosial maupun tercatat sebagai anggota organisasi terlarang.
4. Dalam rangka penerbitan SKCK online mengharuskan Fungsi Intelkam meningkatkan koordinasi dengan fungsi Reskrim, Reskrimsus, Narkoba, Pol air dan Lalu lintas serta Badan Peradilan atau Penuntut Umum/Lembaga Permasyaratan, hal ini dilakukan agar SKCK yang diberikan atau diterbitkan atas fakta dan data yang akurat.

2.2.9 Kewenangan Penerbitan SKCK

Kewenangan penerbitan SKCK dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Bab III Pasal 4 dilakukan pada 4 tingkat:

1. Kepolisian Sektor (Polsek)

Kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polsek secara administratif dilaksanakan oleh unit Intelkam Polsek yang ditandatangani oleh Kapolsek atau Wakapolsek atas nama Kapolsek. Biasanya SKCK ini digunakan sebagai kelengkapan persyaratan bagi pengguna, antara lain untuk:

- 1) Menjadi calon pegawai pada perusahaan/lembaga/badan swasta; dan
- 2) Melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan tertentu dalam lingkup wilayah Polsek, seperti:
 1. Pencalonan kepala desa
 2. Pencalonan secretariat desa
 3. Pindah alamat atau
 4. Melanjutkan sekolah.

2. Kepolisian Resor (Polres)

Kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polres secara administratif dilaksanakan oleh satuan Intelkam Polres yang ditandatangani oleh Kepala Satuan (Kasat) Intelkam atau Wakapolres atas nama Kapolres. Dalam hal ini SKCK diperlukan untuk pencalonan menjadi anggota legislatif dan pimpinan kepala daerah di tingkat kabupaten/kota, penerbitan SKCK ditandatangani oleh Kapolres. Biasanya SKCK ini digunakan untuk kelengkapan persyaratan bagi pengguna, antara lain untuk:

- 1) Menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah
 - 2) Masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polri
 - 3) Melaksanakan suatu kegiatan izin kepemilikan Senjata Api (Aenpi) wilayah Polres, antara lain:
 1. Pencalonan pejabat public
 2. Melengkapi persyaratan izin kepemilikan Senjata Api (Senpi) nonorganic TNI dan Polri
 3. Melanjutkan sekolah.
3. Kepolisian Daerah (Polda)

Kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polda secara administratif dilaksanakan oleh Direktorat Intelijen Keamanan (Ditintelkam) Polda. Penerbitan SKCK ini merupakan wewenang Dirintelkam dan dapat didelegasikan atau ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan Administrasi (Kasiyanmin) Ditintelkam Polda. Dalam hal SKCK ini diperlukan untuk pencalonan menjadi anggota legislatif atau pimpinan kepala daerah di tingkat provinsi, penerbitan SKCK ditandatangani oleh Direktorat Intelkam Polda. SKCK ini digunakan sebagai kelengkapan persyaratan bagi pengguna, antara lain;

- 1) Menjadi calon pegawai atau calon anggota pada lembaga atau badan atau instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 2) Memperoleh paspor dan atau negeri.
- 3) WNI yang akan bekerja di luar negeri.
- 4) Melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polda, antara lain:
 1. Menjadi notaris
 2. Pencalonan pejabat public
 3. Melanjutkan sekolah.

4. Markas Besar (Mabes) Polri

Kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Mabes Polri secara administratif dilaksanakan oleh Baintelkam Polri. Penerbitan SKCK ini adalah wewenang Kabaintelkam Polri dan dapat didelegasikan kepada Kepala bidang Pelayanan Masyarakat (Kabisanmas). SKCK ini dapat ditandatangani oleh Kepala Subbidang Kegiatan Masyarakat (Kasubbidgiatmas) atas nama Kepala bidang Pelayanan Masyarakat (Kabidyanmas). Dalam hal penerbitan SKCK untuk keperluan pencalonan Presiden dan Wakil Presiden ditandatangani oleh Kabaintelkam Polri atau Wakabaintelkam atas nama Kabaintelkam Polri. SKCK ini digunakan sebagai kelengkapan persyaratan bagi pengguna, antara lain:

- 1) Kepentingan menjadi pejabat Negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lembaga pemerintah) tingkat pusat.
- 2) WNI yang akan ke luar negeri untuk kepentingan sekolah atau kunjungan dan/atau penerbitan visa.
- 3) WNI dan WNA yang memerlukan untuk melaksanakan kegiatan atau keperluan tertentu dalam lingkup nasional dan/atau internasional antara lain:
 1. Izin tinggal tetap di luar negeri

2. Naturalisasi kewarganegaraan
3. Adopsi anak bagi pemohon WNA.

2.2.10 Mekanisme Pelayanan SKCK

Untuk pemohon yang ingin membuat SKCK secara offline atau online maka harus menyiapkan:

A. Untuk pemohon baru menyiapkan:

1. Foto Copy KTP
2. Foto Copy KK
3. Foto Copy Akte Lahir
4. Pas Foto berukuran 4x6 berlatar belakang Merah 6 lembar.
5. Isi Formulir

B. Untuk perpanjang menyiapkan:

1. SKCK lama
2. Foto Copy KTP
3. Foto Copy KK
4. Foto Copy Akte
5. Pas Foto berukuran 4x6 berlatar belakang Merah 6 lembar.

C. Jika pemohon melakukan pendaftaran secara Online maka perlu menyediakan:

1. Membawa kode pengajuan yang sudah di download melalui aplikasi SKCK Online
2. Foto Copy KTP dengan menunjukkan KTP asli
3. Foto Copy Kartu Keluarga
4. Foto Copy Akte Kelahiran
5. Rumus Sidik Jari (harus datang sendiri, tidak boleh diwakilkan apabila belum punya sidik jari)
6. Pas Foto berukuran 4x6 berlatar belakang Merah 6 lembar.

D. Loker Penyerahan Berkas

1. Apabila berkas lengkap maka akan diproses lebih lanjut

2. Jika berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi terdahulu oleh pemohon.

E. Proses penelitian

1. Cross cek data pelaku kriminal atau organisasi terlarang
2. Bersih proses lebih lanjut
3. Indikasi terlibat proses lanjut disertai dengan catatan keterlibatan yang bersangkutan.

F. Proses Penerbitan

1. Pengetikan arsip SKCK (lembar putih) diserahkan kepada pemohon untuk di cek, apabila ada kesalahan pengetikan dapat diajukan perubahan kepada petugas.
2. Registrasi catat dalam buku registrasi skck
3. Biaya, pemohon membayar PNBPN sebesar Rp. 30.000.

G. Loker Pengambilan Berkas

1. SKCK diterbitkan, penyerahan SKCK kepada pemohon
2. Pemohon diarahkan untuk melakukan sidik jari di ruang INAFIS. ukan analisis secara lebih seksama.

2.3 Kerangka Berfikir

Penjelasan mengenai persoalan kualitas pelayanan di sektor kepolisian yang menyelenggarakan pelayanan publik, kualitas pelayanan ini merupakan wujud penerapan pelayanan publik dan menjadi perbincangan dimasyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dan buruknya. Dengan adanya kualitas pelayanan dan semakin bagus kualitas pelayanan tersebut, akan membuat kepuasan dimasyarakat dan senang jika melakukan pelayanan publik di sektor kepolisian. Dengan adanya kepuasan masyarakat tentu akan menjadi nilai tambah, dan menjadi contoh pada sektor lainnya yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan sebagai wujud pelayanan publik dalam sektor kepolisian untuk kepentingan umum, dengan begitu keberhasilan dalam kualitas pelayanan ini perlu diukur dengan indikator kualitas pelayanan publik dari teori (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud) adalah fasilitas sarana maupun prasarana dalam memberikan pelayanan SKCK di Satuan Intelejen pada masa covid 19.
- 2) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan atau kinerja yang dipercaya untuk pelanggan tanpa adanya kesalahan dalam membuat SKCK.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan juga cepat mengenai pembuatan SKCK.
- 4) *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan petugas kepada pelanggan agar menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada petugas dengan sopan santun, komunikasi yang baik dalam pembuatan SKCK.
- 5) *Empathy* (empati) adalah kepedulian atau perhatian petugas dalam menangani keluhan dan juga keinginan pelanggan dalam pembuatan SKCK dimasa pandemic yang banyak sekali peraturan baru karena mada covid 19.