

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan menyangkut pemenuhan suatu hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok yang dilakukan secara *universal*.<sup>1</sup> Pelayanan publik merupakan perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.<sup>2</sup> Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebenarnya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat, aparatur sebagai penyelenggara memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam tujuan

---

<sup>1</sup> Ismail Nurdin, “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Sahabat Cendekia, Surabaya, 2019, hlm.18.

<sup>2</sup> Muhammad Fitri, “*Pelayanan Publik*”, Yayasan Kita Menulis, Jakarta, 2020, hlm. 29.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada Pasal 3 disebutkan, sebagai berikut :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara publik.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif, efisien dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.<sup>3</sup> Pelayanan publik juga masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Dila Firlena Dan Amni Zakarsyi Rahman, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang", *Jurnal Of Public Policy And Managemet Review*, Vol. 5, No. 2, 2016, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 2.

<sup>4</sup> Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu", *Jurnal Ilmiah Megister Ilmu Administrasi*, Vol. 11, No. 2, 2017, Universitas Nurtanio Bandung, Bandung, hlm. 57.

Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlunya dilakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan publik dan pemingkatan unit penyelenggara pelayanan publik, berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Dan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, selain itu dilaksanakan pemingkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat terealisasi. Bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan kepada masyarakat.<sup>5</sup>

Dalam mewujudkan suatu pelayanan yang prima, suatu organisasi maupun di pemerintahan dengan meningkatkan sumber daya manusiannya serta meningkatkan penyediaan fasilitas, yang mencakup fasilitas fisik dan non fisik. Seiring dengan perkembangan

---

<sup>5</sup> Ni Ketut Riani, “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol 1, No.2, 2012, WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali, hlm. 49.

teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi yang dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Ijin Mengemudi, dan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan.<sup>6</sup>

Berdasarkan Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, dijelaskan bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang selanjutnya disingkat SKCK adalah surat keterangan resmi Polri kepada seseorang atau pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang tersebut.

---

<sup>6</sup> Kepolisian Negara Republik Indonesia, “*Surat Keterangan Catatan Kepolisian*”, <https://polri.go.id/skck> diakses pada tanggal 23 Desember 2021.

Menurut Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Pasal 3 huruf b, c, dan f menjelaskan tentang cara pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yaitu dilaksanakan secara jelas dan terbuka (Transparansi), penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian harus dapat dipertanggung jawabkan (Akuntabel), Efektif dan Efisien, yaitu penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, dan nyaman.

Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Intelkam Polres Kudus, masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum maksimal dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini adanya keluhan dan pengaduan masyarakat salah satunya akses menuju Polres Kudus jaraknya cukup jauh dan jalan ramai, mengingat Polres Kudus berada dijalur pantura Kudus-Pati.<sup>7</sup> Serta membludaknya pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kudus memadati kursi yang tersedia di ruang layanan, banyak juga yang menunggu giliran secara berdiri, tidak hanya itu pemohon juga tampak memadati teras ruang layanan.<sup>8</sup>

Strategi birokrasi Polres Kudus dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi Surat

---

<sup>7</sup> Layanan Kepolisian Pindah Ke POLSEK Kota Kudus, Mudahkan Jangkauan Masyarakat, <https://jateng.tribunnews.com/2023/05/16/layanan-kepolisian-pindah-ke-polsek-kota-kudus-mudahkan-jangkauan-masyarakat>, diakses pada tanggal 28 Juni 2023.

<sup>8</sup>Pemohon SKCK di Kudus Membludak, Tiap Hari Capai 500 Orang, <https://jateng.tribunnews.com/2019/06/21/pemohon-skck-di-kudus-membludak-tiap-hari-capai-500-orang>, Diakses pada tanggal 28 Juni 2023.

Keterangan Catatan Kepolisian adalah inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian secara *online* sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 18 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Tahun 2014. Inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian *online* ini lahir pada akhir tahun 2016, kemudian didistribusikan pada bulan Februari 2017, dengan tahap uji coba ke beberapa instansi kepolisian, yang kemudian diimplementasikan di seluruh jajaran kepolisian di Indonesia.<sup>9</sup>

Keunggulan dalam layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian secara *online* di Polres Kudus ini adalah guna mempercepat dan mempersingkat pelayanan administrasi Surat Keterangan Catatan kepolisian. Adapun yang disampaikan oleh Bintara Administrasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian satuan Intelijen Keamanan Polres Kudus Bripka Fajar “Bagi pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang telah mendaftar secara online proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dilakukan hanya 1 (satu) hari kerja dengan proses 5 menit selesai terhadap pemohon yang telah melengkapi persyaratan yang diperlukan.

---

<sup>9</sup> Ayu Nafitaningrum dan Retno Sunu, “*Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang*”, Vol.10, No.1, 2019, Journal Of Public Policy And Management Review, hlm. 4.

Hal ini dikarenakan tersedianya loket khusus bagi pendaftaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian online.”<sup>10</sup>

**Tabel 1. 1** Data Perbandingan Antara Pendaftar SKCK Online Dengan Pendaftar SKCK Langsung Tahun 2022

Bulan	Pendaftar SKCK Online	Pendaftar SKCK Langsung
Januari	136	2.978
Februari	6	1.749
Maret	75	1.825
April	287	1.906
Mei	174	5.064
Juni	87	3.879

*Sumber : Satuan Intelijen Keamanan Polres Kudus.*

Berdasarkan data diatas, inovasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian secara *online* masih minim dimanfaatkan oleh masyarakat. Serta kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Kudus masih belum prima, yang masih menemui banyak titik masalah seperti yang telah diuraikan diatas. Berdasarkan uraian kondisi dan permasalahan tersebut, guna mengetahui hal tersebut maka penulis tertarik ingin lebih mendalami untuk melakukan penelitian di kantor Polres Kudus dengan judul

**“PELAKSANAAN LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA DI POLRES KUDUS.”**

<sup>10</sup> Bripka Fajar Setiawan, “Wawancara Pribadi”, Bintara Administrasi SKCK Satintelkam Polres Kudus, 25 Juli 2022, Polres, Kudus

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Kudus?
2. Bagaimanakah upaya Satuan Intelkam Polres Kudus meningkatkan pelayanan prima dalam layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Kudus
2. Untuk memahami upaya Satuan Intelkam Polres Kudus meningkatkan pelayanan prima dalam layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pada pengembangan serta kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Hukum Tata Negara dan Ilmu Hukum Administrasi Negara mengenai “Pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima di Polres Kudus.”

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi masyarakat, memberi pengetahuan serta pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima di Polres Kudus.
- b. Bagi instansi terkait, diharapkan dapat menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi instansi terkait dalam meningkatkan kinerja dan fasilitas Polres Kudus.
- c. Bagi perguruan tinggi, diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna sebagai bahan pemikiran dan pembelajaran untuk menambah wawasan kepustakaan khususnya di Bidang Ilmu Hukum.

## **E. Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah dalam mempelajari skripsi ini, di bawah ini disebutkan sistematika penulisan skripsi mulai dari bab I sampai Bab V sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari : a) latar belakang, b) perumusan masalah, c) tujuan penelitian, d) kegunaan penelitian, e) sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka berisi teori, pendapat dan peraturan perundang-undangan yang berguna untuk membahas

permasalahan- permasalahan yang diteliti. Bab ini terdiri atas tinjauan umum tentang a) layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, b) pelayanan publik c) pelayanan prima.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Sebagaimana penelitian ilmiah, maka dalam tulisan ini juga dilengkapi metode atau cara yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam bab ini metode penelitian yang digunakan terdiri dari : a) metode pendekatan b) spesifikasi penelitian, c) metode penentuan sampel, d) metode pengumpulan data, e) metode pengelolaan dan penyajian data, f) metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Permasalahan yang diteliti terjawab dalam bab ini terdiri dari :

a) Penilaian kinerja unit penyelenggaraan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. b) Upaya Polres Kudus meningkatkan pelayanan prima dalam layanan Surat Keterangan Catatan kepolisian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari : a) kesimpulan, dan b) saran.