**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan catatan kejahatan seseorang. SKCK juga berguna untuk mengetahui identitas yang valid tentang jati diri seseorang, serta digunakan sebagai salah satu syarat untu melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, atau kebutuhan yang lainya. SKCK diterbitkan kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelijen dan keamanan. Dahulu, sewaktu bernama SKKB surat ini hanya dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, saat ini SKCK juga dapat di berikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian.

Polisi Sektor (POLSEK) Cibeunying Kidul merupakan sektor pelayanan masyarakat wilayah hukum kecamatan. Polsek Cibeunying Kidul mempunyai tugas pokok menjadi pelindung, pelayan dan pengayomi masyarakat di kecamatan tersebut.

Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung yang pelayanan dibutuhkan masyarakat secara keseluruhan harus bertanggung jawab dan terus memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik, dan memberikan pelayanan yang prima. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan bagaimana kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat yang menjadi wewenang kepolisian. Sebagaimana tercantum pada PERMENPAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Maka dari itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah di pertaruhkan. Berbagai cara dilakukan lembaga pemerintah untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat. Salah satu contoh lembaga pemerintah yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Kepolisian merupakan fungsi dari pemerintahan negara yang bekerja di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom serta pelayanan pada masyarakat. Di bidang pelayanan terhadap masyarakat sendiri, Lembaga Kepolisian Republik Indonesia juga tidak bisa di pisahkan dengan proses pelayanan administrasi ketatausahaan. Dilihat dari fungsi menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat” Berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian. Hal ini dilakukan sebagai bentuk fungsi dan wewenang kepolisian di bidang administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat tersebut dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kabupaten/kota telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja kepolisian.

Hal tersebut dilakukan untuk mengayomi warga masyarakat dan negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan surat izin mengemudi (SIM), pelayan surat tanda nomor kendaraan (STNK), pelayan buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), informasi (rambu, marka, telepon, dll), pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya juga adalah bentuk pelayanan terhadap masyarakat serta pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Kepolisian juga mereformasi layanan penerbitan Surat Kelakuan Baik yang akan disebut Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dalam arti, surat tersebut merujuk pada ada tidaknya catatan kepolisian yang dimiliki oleh orang tersebut. Di tingkat Polda/Polres/Polsek, waktu pengurusannya kelak hanya perlu 1 hari kerja dan di tingkat Mabes Polri, pengurusannya hanya makan waktu dua jam. Masyarakat diminta melengkapi persyaratannya agar bisa selesai dengan mudah. Masyarakat akan dapat mengikuti seluruh tahapan perkara secara mudah sehingga mencegah penyelewengan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Disnaker merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang ketenagakerjaan dari tahun ke tahun terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang ketenaga kerjaan sebagai sarana dan prasarana masyarakat.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten juga meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun didaerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, makapemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap masyarakat. Polisi mempunyai fungsi pelayanan keamanan kepada individu, komunitas dan negara. Pelayanan keamanan tersebut bertujuan untuk menjaga, mengurangi rasa ketakutan dari ancaman dan gangguan serta menjamin keamanan di lingkungannya secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas masyarakat yang dilayaninya. Dalam memberikan pelayanan keamanan polisi mempunyai kewenangan untuk menegakan hukum dan keadilan serta memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga komunitas dan negara.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh kepolisian diharapkan mampu memberikan rasa aman, nyaman, terlindungi dan memberikan kepercayaan diri kepada masyarakat bahwa ada yang menjamin keselamatan, keamanan baik lingkungan maupun kehidupan bermasyarakat, karena masyarakat merasakan adanya pelayanan kepada publik atau pelayanan kepada masyarakat umum.

Bersasarkan hasil observasi lapangan, peniliti menemukan bahwa kualitas pelayanan di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung masi belum prima, hal terlihat dari beberapa masalah yang ditemukan oleh peneliti, masi ada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyrakat dengan sikap tidak menghargai, ketika masayrakat ada yang tidak mengerti akan prosedurnya atau ada masyrakat yang tidak melengkapi data persyaratan langsung dimarahi dan diceramhi layakanya orang yang bersalah dan tarif biaya yang dikenakan berbeda-beda dan tidak sesuai dengan prosedurnya, akibat itu masyrakat jadi bertanya-tanya mengapa biaya yang dikenakan itu berbeda-beda.

Pegawai yang belum terampil dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan masi ada pegawai yang meminta bantuan kepada pegawai yang lain, lalu ketika asyrakat yang melakukan permohanan pembuatan SKCK belum sepenuhnya dilayani, masi ada masyrakat yang disuru datang kembali untuk melakukan permohanan pembuatan SKCK.

Fasilitas yang masi kurang sepereti ruang tunggu yang tidaknya pendingin ruangan/AC, computer yang sering eror atau dapat dikatakan sudah tidak layak pakai, dan kursi ruang tunggu yang kurang banyak.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti tertarik ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung, yang dituangkan dalam Skripsi dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK CIBEUNYING KIDUL KOTA BANDUNG”.**

1. **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang ingin peneliti dalami dituangkan dalam *problem statment*, sebagai berikut: kualitas pelayanan SKCK di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung belum optimal.

Fokus penelitian yang peneliti ungkapkan dalam *problem question* adalah bagaimana kualitas pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung?

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitan**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari Skripsi ini sebagai berikut:

* 1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khasanah disiplin Ilmu Administrasi Negara.
  2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para pengambil keputusan (*decision maker*) terutama dalam memecahkan masalah kualitas pelayanan di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademik sejenis dimasa mendatang.

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**

**1.4.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung. Jl. Jendral A. Yani No 879 Bandung, Telephone/Fax (0227271128), Kode Pos 40125, [www.polsekcibeunyingkidul.blogspot.co.id](http://www.polsekcibeunyingkidul.blogspot.co.id)

**1.4.2 Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 1 semester yang berlangsung pada awal Bulan Maret 2018 sampai dengan Bulan Agustus 2018.