

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI**

#### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah salah satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian. Menurut Cooper dalam Creswell (2010) mengemukakan bahwa kajian pustaka memiliki beberapa tujuan, diantaranya: menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Menurut Meoleong (2007), Acuan teori harus sesuai dengan fokus penelitian. Fokus penelitian yang saya teliti yaitu tentang Efektivitas Pelayanan.

##### 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk menemukan inspirasi baru dalam penelitian serta menjadi bahan perbandingan yang dilakukan peneliti sebelumnya. Pada penelitian terdahulu ini akan memperkaya bahan penelitian dalam kajian penulisan dengan menyajikan berbagai ulasan sebagai referensi didalam penelitian ini, untuk membantu masalah-masalah yang akan dibahas. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Pembuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Berikut ini merupakan penelitian terdahulu terkait dengan tema penelitian Peneliti:

1. Dwi Wahyuni. Skripsi (2020) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara *Online* Di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo”.

Kepolisian Resor Kota Sidoarjo menciptakan inovasi SKCK *Online* untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memangkas birokrasi agar lebih memudahkan pemohon dan petugas dalam proses penerbitan SKCK. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara *Online* di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data menggunakan teknis analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor Waktu untuk pelayanan pada SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo sudah efektif. Masyarakat sebagai pemohon merasakan bahwa proses pelayanan yang cepat dan mudah. (2) Faktor Kecermatan yang dihasilkan sudah efektif. (3) Faktor Gaya Pemberi Pelayanan yang diberikan sudah efektif hal ini dapat diketahui dengan adanya survei kepuasan masyarakat tentang keramah tamahan petugas saat melayani pemohon.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan yang telah dikemukakan tersebut, ada kesamaan dan perbedaan dari hasil dan kesimpulan yang disampaikan dengan penelitian yang dilakukan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di kepolisian secara *online*. Pada penelitian sama-sama menjabarkan bagaimana

proses pelayanan agar efektif di lingkungan kepolisian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada Lokus penelitian. Penelitian yang dilakukan Dwi Wahyuni untuk lokus penelitiannya di kota Sidoarjo Jawa Timur, sedangkan penelitian yang dilakuka peneliti di Bandung Jawa Barat.

2. Nani Dwi Astuti. Jurnal Penelitian (2017) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo”.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kepolisian khususnya di bidang kasus pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan menemui kendala. Di dalam Penelitian bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan SKCK di Polsek Driyorejo tempat penelitian menjawab rumusan masalah yang diajukan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif penelitian dengan pendekatan kualitatif. Metode survei yang digunakan adalah metode wawancara kepada karyawan dan masyarakat yang melakukan pelayanan SKCK. Indikator yang digunakan adalah indikator efektivitas pelayanan, yang meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, pemerataan dan pemerataan dan ketepatan waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai yang dilakukan Polsek Driyorejo dalam melayani

masyarakat sudah efektif karena masyarakat yang melakukan pengabdian sudah merasa senang terhadap kinerja aparat Polres Driyorejo.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan yang telah dikemukakan tersebut, ada kesamaan dan perbedaan dari hasil dan kesimpulan yang disampaikan dengan penelitian yang dilakukan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di kepolisian. Pada penelitian sama-sama menjabarkan bagaimana proses pelayanan agar efektif di lingkungan kepolisian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian yang dilakukan Nani Dwi Astuti tersebut belum menjabarkan mengenai sistem pembuatan SKCK *Online*, sedangkan peneliti menjabarkan mengenai sistem pembuatan SKCK *Online* di Polresta Bandung.

3. Satria Budi Setiawan, dkk. Jurnal Penelitian (2019) dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Go Sigap Di Kepolisian Resor Gresik”.

Kepolisian Republik Indonesia mewujudkan visi terpecah dari Kapolri yaitu, membuat sebuah strategi 8-10-11, yakni 8 misi, 10 program, dan 11 komitmen. Salah satu program yang menarik pada program ke dua yakni Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi. Salah satunya di Polres Gresik, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan melindungi rakyat dari kriminalitas dengan meluncurkan aplikasi bernama Go Sigap. Dengan Go Sigap masyarakat bisa mengadu, melapor, mengurus SKCK dan SIM. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif Fokus dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi dari efektivitas suatu program berdasarkan

Budiani (2007:53) ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan aplikasi Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik belum berjalan secara efektif, karena ada beberapa indikator yang belum berjalan seperti sosialisasi program dimana masyarakat Gresik banyak yang belum pernah mendapat sosialisasi dari Polres Gresik.

Selanjutnya pemantauan program yakni belum ada pemantauan khusus dari Polres Gresik mengenai aplikasi tersebut, hanya dilakukan pembaruan dan waktu yang dibutuhkan cukup lama yaitu enam bulan terhitung mulai bulan November 2018 sampai April 2019. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar pihak Polres lebih gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat Gresik mengenai aplikasi Go Sigap, berikutnya yaitu untuk pembaruan aplikasi diharapkan waktu yang di butuhkan lebih cepat supaya masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut kembali dalam hal pelaporan kriminalitas maupun pengurusan SIM dan SKCK.

Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan diatas mengenai efektivitas dapat ditemukan persamaan dan perbedaan dari hasil dan kesimpulan yang disampaikan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya adalah mengkaji tentang efektivitas pelayanan melalui sistem *online* di kepolisian. Pada penelitian sama-sama menjabarkan bagaimana proses pelayanan secara *online* agar efektif di lingkungan kepolisian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada teori

yang digunakannya. Penelitian yang dilakukan Satria Budi Setiawan, dkk menggunakan teori Budiani untuk melihat sejauh mana efektivitas yang dijalankan, sedangkan peneliti menggunakan teori Sondang P Siagian untuk melihat efektivitas pelayanan pembuatan SKCK *Online* di Polresta Bandung. Selain itu pada penelitian terdahulu Polres Gresik sudah menggunakan Aplikasi untuk menunjang beberapa pelayanan kepada masyarakat pengurusan SIM, SKCK dan pelaporan kriminal, sedangkan pada penelitian yang dilakukan di Polresta Bandung baru menggunakan *website* resmi dari Kepolisian RI dan *Google* Formulir yang dibuat oleh Satuan Unit Intelkam Polresta Bandung untuk menunjang pelayanan SKCK saja secara *Online*.

4. Dinia Anis Setiani, Arda Novrizal Haq, Rizky Ilhami. Jural Kewarganegaraan (2022) dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat”.

Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, tidak rumit dan tidak berbelit-belit. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Polda Jawa Barat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan oleh Polda Jabar dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polda Jabar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan Teknik penyebaran angket terhadap *purposive*

*sampling*. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan intelijen dan keamanan Polda Jabar. Indikator yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011). Hasil penelitian ini menunjukkan pemohon dominan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pembuatan, SKCK namun masih ada beberapa hal yang dapat diperbaiki diantaranya pemberian kepastian waktu pelayanan, pemanfaatan fasilitas yang sudah sangat memadai, perbaikan strategi sosialisasi kepada masyarakat, dan peleburan pelayanan perekaman sidik jari agar lebih efisien,

Penelitian yang telah dikemukakan tersebut, ada kesamaan dan perbedaan dari hasil dan kesimpulan yang disampaikan dengan penelitian yang dilakukan. Persamaannya adalah mengkaji tentang pelayanan dalam pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di kepolisian. Pada penelitian sama-sama menjabarkan bagaimana proses pelayanan di lingkungan kepolisian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada teori yang digunakan metode penelitian, dan teknik analisis data. Pada penelitian yang dilakukan Dinia Anis Setiani, dkk menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011) dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan teknik analisis data kuantitatif/statistik. Sedangkan peneliti menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Sondang P Siagian (1997:151) dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dan teknik analisis data Miles dan Huberman 1984.

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Dwi Wahyuni	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara <i>Online</i> Di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo	Efektivitas Pelayanan menurut Sondang P Siagian	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Miles dan Huberman 1984
2	Nani Dwi Astuti	Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo	Efektivitas Pelayanan menurut Sondang P Siagian	Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif dianalisis secara Deduktif
3	Satria Budi Setiawan, dkk	Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Go Sigap Di Kepolisian Resor Gresik	Efektivitas Program menurut Budiani (2007)	Kualitatif	Kualitatif Deskriptif	Miles and Huberman 1984 terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi
4	Dinia Anis Setiani, Arda Novrizal Haq,	Optimisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011)	Kuantitatif	Kuantitatif Deskriptif	Kuantitatif / Statistik



	Rizky Ilhami	(SKCK) Polda Jawa Barat				
--	-----------------	-------------------------------	--	--	--	--

Sumber: Peneliti, 2023.

## 2.1.2 Kajian Administrasi & Administrasi Publik

### 2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Istilah Administrasi berasal dari Bahasa Latin *ad-* (intensif) dan *ministrare* (*to serve*, melayani). Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Maka dari itu administrasi ialah melayani dengan intensif. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua aktivitas dalam pencapaian suatu tujuan.

The Liang Gie dalam Rahman (2017:8) menjelaskan definisi dari administrasi ialah “Kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”. John Pliffner dalam Wardhana., dkk (2022:126) mengemukakan bahwa: “Administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan-penjurusan sumber-sumber dan bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Sedangkan menurut S.P Siagian (1980) dalam Rahman (2017:8), beliau mendefinisikan: “administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Dari beberapa definisi administrasi di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi dari administrasi ialah suatu proses keseluruhan atau serangkaian kegiatan kerjasama yang terdiri dari dua orang atau lebih dalam rangka untuk mencapai tujuan sebagaimana telah ditetapkan sebelumnya.

#### 2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Definisi Administrasi Publik dalam Pasolong, Harbani (2011:7) mengatakan bahwa: “Administrasi Publik adalah Proses dimana Sumber Daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Chandler & Plano dalam Pasolong (2012:55), berpendapat mengenai administrasi publik yaitu:

“Administrasi Publik merupakan Seni dan Ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*Public Affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan Masalah Publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan”.

Sedangkan menurut Nicholas Hendry dalam Pasolong (2012:56) mendefinisikan:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Menurut George J. Gordo dalam Inu Kencana, (51:2015) berpendapat bahwa:

“Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta yudikatif.

Administrasi Publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional”.

Konsep Administrasi Publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep Administrasi Publik sudah ada sejak dahulu, hanya para pakar yang mengganti istilah Administrasi Publik menjadi Administrasi Negara. Begitu juga pada buku-buku berbahasa asing yang semula berjudul “*Public Administration*” diganti menjadi Administrasi Negara. Jika ada para pakar yang mengatakan Administrasi Negara perlu di reformasi menjadi Administrasi Publik, maka itu dapat dikatakan kesalahan berpikir, karena Administrasi Publik sudah ada sejak dari dulu. (Pasolong, 2012:55).

Berdasarkan pengertian Administrasi Publik diatas, dapat disimpulkan bahwa Administrasi publik itu berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

### 2.1.3 Kajian Manajemen & Manajemen Sumber Daya Manusia

#### 2.1.3.1 Manajemen

Manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas. Manullang, dalam Suprihanto (2014) mengemukakan bahwa:

“Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu”.

Sedangkan menurut Mariane (2018) dalam buku *Azas-Azas Manajemen* mengemukakan bahwa: “Manajemen ialah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Mariane (2018) mengatakan bahwa terdapat Unsur-Unsur Manajemen antara lain:

- 1) *Men* yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- 2) *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha untuk mencapai tujuan.
- 4) *Materials* yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Machiness* yaitu mesin/alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan
- 6) *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jas-jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan.

### 2.1.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karier karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan. Banyak definisi yang menjelaskan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, salah satunya menurut Sedarmayanti (2007:11) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan”.

Menurut Hamali (2016:2) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan yang Strategis terhadap keterampilan motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. Sedangkan menurut Mariane (2018) mengemukakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintrogasian, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan”.

Wulandari (2020) mengemukakan terdapat fungsi pokok Manajemen Sumber Daya Manusia sama dengan fungsi manajemen yaitu:

- 1) Fungsi perencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan.

- 2) Fungsi pengorganisasian, merupakan fungsi yang berkaitan dengan Menyusun suatu organisasi serta mendesain struktur organisasi, menyajikan hubungan antara tugas yang dikerjakan oleh tenaga kerja dan menyiapkan peran organisasi.
- 3) Fungsi pengarahan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan sejalan dengan visi, misi dan tujuan organisasi.
- 4) Fungsi kepemimpinan, merupakan proses bagaimana seorang pemimpin mampu mengarahkan, memotivasi, dan menggerakkan bawahan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.
- 5) Fungsi pengendalian, merupakan fungsi dalam melakukan pengukuran-pengukuran antara kegiatan yang telah dilaksanakan yang kemudian dilakukan perbandingan dengan standar-standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan pemberian kompensasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

#### 2.1.4 Kajian Pelayanan Publik

##### 2.1.4.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara

empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) berpendapat bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Moenir (2002:6) mengemukakan pendapat mengenai pelayanan yaitu:

“Pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan”.

Kemudian menurut Budianto (2003:60) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan. Pelayanan sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

#### 2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam

pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006: 82).

Sedangkan Juliantara (2005:3) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun

2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

dituliskan:

“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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Ruang lingkup pelayanan publik mempunyai berbagai dimensi seperti: dimensi politik, dimensi ekonomi, dimensi sosial, dan dimensi organisasi serta dimensi komunikasi. Dimensi politik menyangkut hubungan antara warga negara dan politisi dan *policy maker* dalam pelayanan publik. Politisi dalam pemilihan umum menjanjikan kepada warga negara untuk meningkatkan fasilitas pendidikan atau bebas biaya pendidikan merupakan salah satu contoh kontrak politik antara



kedua belah pihak. Sementara itu dimensi ekonomi mencakup pembiayaan pelayanan publik, apakah akan dibiayai oleh negara ataukah oleh pihak swasta. Dimensi sosial menyangkut pilihan-pilihan secara sengaja dalam kebijakan untuk mengalokasikan dan memproduksi pelayanan publik kepada kelompok sosial tertentu, misalnya kelompok masyarakat miskin. Dimensi organisasi dan komunikasi yang menyangkut kinerja organisasi pelayanan publik; standar kinerja, aparat pelaksana, komunikasi antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan dan lain sebagainya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

#### 2.1.4.3 Prinsip-Prinsip dalam Pelayanan Publik

Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik perlu diterangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu; kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, keadilan, dan ketetapan waktu. Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik tidaknya pelayanan aparatur terhadap publik. Menurut Islamy (2002:4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut:

- 1) *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

- 2) *Accesssibility*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- 3) *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosuder dan instrumen pelayanan yang baku.

Begitu pentingnya profesional pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

#### 2.1.5 Kajian Efektivitas Pelayanan

Harbani Pasolong (2007:4) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Sedangkan, Siswanto (2007:55) dalam bukunya “Pengantar Manajemen”

mengemukakan bahwa:

“Efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Kemudian Steers (1980:1) mengemukakan mengenai efektivitas sebagai

berikut:

“Efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit *output* (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif Ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat”.

Persepsi tentang efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara pun kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kesalahan yang terjadi, maka akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap tugas yang dibebankan kepada setiap orang. Akan tetapi bukan berarti bahwa efektivitas hanya bersumber dari kekeliruan yang telah dilakukan di masa lalu, tetapi harus dipadukan dengan aktivitas berpikir rasional saat ini, kemudian mengimplementasikan pemikiran itu ke dalam suatu tindakan yang lebih

tepat, sehingga tujuan yang akan dicapai dapat memberikan hasil memuaskan semua pihak.

Menurut Tjiptono (1997 :27) menyatakan definisi mengenai Efektivitas Pelayanan sebagai berikut:

“Efektivitas Pelayanan kepada masyarakat membahas sejauhmana kesucian spesifikasi desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan *serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan”.

Kemudian Stewart (1994: 27) berpendapat bahwa Efektivitas Pelayanan artinya kebutuhan pelayanan dari masyarakat dapat dilayani secara tepat sesuai apa yang diinginkan. Selanjutnya menurut Sondang P. Siagian (1997:151), mengemukakan bahwa efektivitas pelayanan sebagai berikut:

“Efektivitas Pelayanan berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan sebelumnya. Apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada bilamana tugas ini diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu”.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas adalah pada pencapaian tujuan atau sasaran yang telah direncanakan atau ditetapkan sebelumnya.

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Donni dan Agus (2013), yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi. Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.

- 2) Karakteristik Lingkungan Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- 3) Karakteristik Pekerjaan, faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas.
- 4) Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai.

#### 2.1.6 Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang 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 orang tersebut. SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal

diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan. Standar Pelayanan SKCK Polres Kota Bandung sebagai berikut:

1) Membuat SKCK Baru

- a. Pemohon SKCK melakukan daftar *online*/isi formulir SKCK dan sidik jari.
- b. Pemohon SKCK melakukan sidik jari di loket inafis dan menerima kartu sidik jari.
- c. Pemohon SKCK mengambil nomor antrian dan menunggu dipanggil oleh petugas SKCK.
- d. Pemohon SKCK menyerahkan berkas persyaratan di loket pendaftaran berikut struk pembayaran PNPB sebesar Rp 30.000.
- e. Pemohon SKCK menunggu di loket pemotretan.
- f. Pemohon SKCK menerima SKCK di loket penyerahan SKCK.

2) Memperpanjang masa berlaku SKCK / Rubah Keperluan

- a. Pemohon SKCK Perpanjang / Rubah Keperluan mengisi formulir SKCK secara *online* dengan mengklik link di *website*, instagram, atau facebook.
- b. Pemohon SKCK Perpanjang / Rubah Keperluan datang ke Informasi Kantor Pelayanan SKCK Polres Bandung.
- c. Pemohon SKCK Perpanjang / Rubah Keperluan mengambil nomor antrian loket 2.
- d. Pemohon SKCK Baru menunggu panggilan antrian.

- e. Setelah dipanggil Pemohon SKCK Perpanjangan / Rubah Keperluan menyerahkan berkas di loket 3.
- f. Pemohon SKCK Perpanjangan / Rubah Keperluan tinggal menunggu hasil SKCK.
- g. Pemohon SKCK SKCK Perpanjangan / Rubah Keperluan akan dipanggil kembali oleh Petugas setelah SKCK sudah jadi.

### 3) Legalisir SKCK

- a. Pemohon SKCK melakukan fotocopy SKCK maksimal 10 lembar.
- b. Pemohon SKCK mengambil nomor antrian dan menunggu dipanggil oleh petugas SKCK.
- c. Pemohon SKCK menyerahkan berkas persyaratan di loket legalisir.
- d. Pemohon SKCK menunggu untuk di cap dan ditandatangani.
- e. Pemohon SKCK menerima SKCK di loket penyerahan SKCK.

### 4) SKCK *Delivery*

- a. Pemohon SKCK melakukan daftar *online*/isi formulir SKCK.
- b. Setelah registrasi *online*, pemohon SKCK diarahkan untuk menghubungi nomor whatsapp petugas SKCK Polres Bandung untuk dilakukan verifikasi, apabila dokumen dinyatakan lengkap, maka pemohon SKCK akan diberikan nomor rekening Benma Polres Bandung untuk melakukan pembayaran PNBK SKCK.
- c. Pemohon SKCK melakukan pembayaran lewat transfer di ATM/*M-Banking*/BRI Link dan mengirimkan bukti transfer ke nomor whatsapp petugas SKCK.

- d. Setelah mendapatkan bukti transfer pembayaran PNPB SKCK, maka petugas SKCK akan langsung memproses SKCK dan mengirimkan SKCK melalui jasa pengiriman yang telah dipilih, namun apabila pemohon SKCK menransfer lebih dari pukul 12.00 WIB maka SKCK akan dikirimkan pada hari berikutnya.

Pembuatan SKCK di Polresta Bandung semakin mudah, dengan adanya Layanan SKCK *Online* Polresta Bandung, sekarang pemohon bisa mengisi formulir SKCK dimana saja dan kapan saja sehingga mempersingkat waktu ketika berada di ruang Pelayanan SKCK dan bahkan ada Inovasi Terbaru yang telah dikeluarkan oleh SKCK Polresta Bandung yaitu SKCK *Delivery* dan SKCK *Take Away*, dengan SKCK *Delivery* pemohon SKCK sekarang tidak perlu lagi datang ke Kantor Polresta Bandung, cukup di rumah saja dan SKCK pun akan diantar oleh ekspedisi yang telah bekerjasama dengan Polresta Bandung. Dan untuk SKCK *Take Away* sekarang pemohon SKCK tidak perlu antri dan membawa berkas persyaratan lagi dan kerennya bisa diambil 1×24 jam dan dihari libur pun bisa, tinggal datang ke Polresta Bandung. Namun Layanan SKCK *Delivery* dan *Take Away* ini hanya khusus untuk Pemohon SKCK yang sudah memiliki Kartu Sidik Jari atau SKCK sebelumnya yang diterbitkan oleh Polres (bisa Polres mana saja).

## 2.2 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2006) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam



penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Bandung menggunakan Teori Sondang P Siagian bahwa: “Efektivitas Pelayanan berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan sebelumnya. Apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada bilamana tugas ini diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu”.

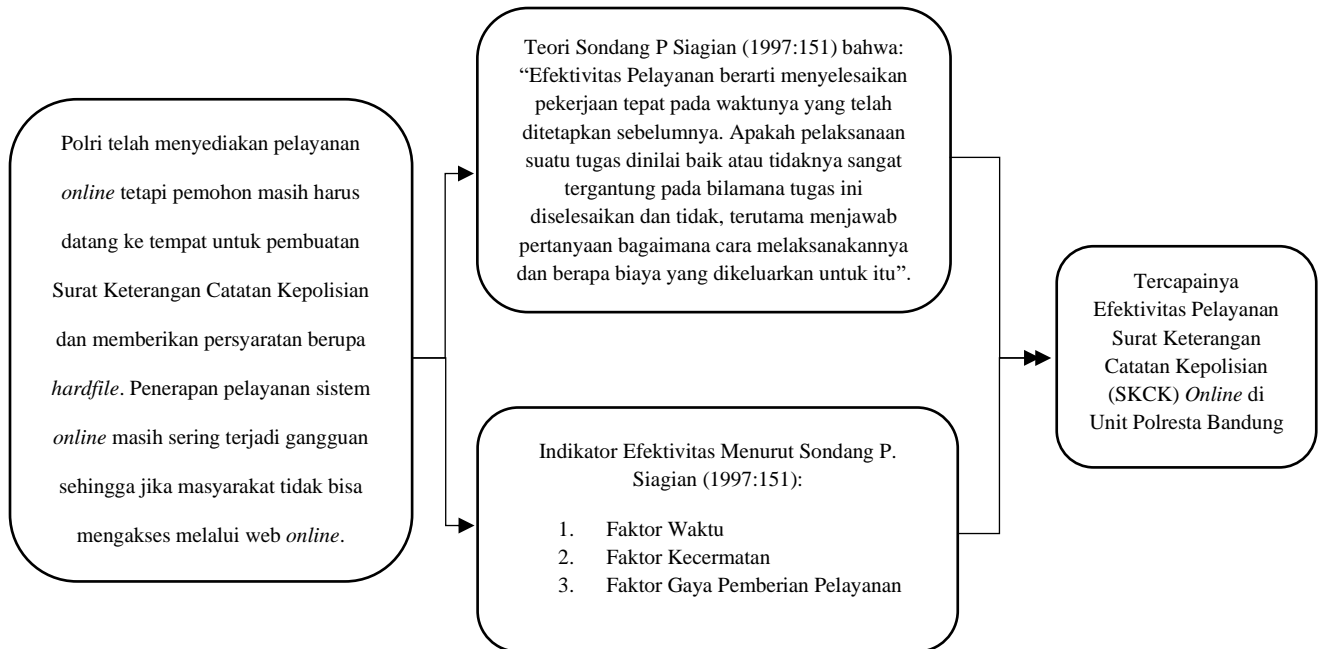
Keluaran dari penelitian ini adalah Tercapainya Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Unit Polresta Bandung. Kemudian Peneliti menggunakan Indikator teori Menurut Sondang P. Siagian (1997:151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini, Adapun indikator tersebut ialah:

- 1) Faktor waktu, disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

- 2) Faktor kecermatan, Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- 3) Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Berdasarkan judul dari penelitian ini, maka cakupan dari penelitian ini tentang efektifitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) *online* di Unit Intelkam Polresta Bandung. Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah:

**Tabel 2.2**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber: Peneliti, 2023.

### 2.3 Proposisi

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti paparkan maka proposisi penulisan adalah sebagai berikut: Proses Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Unit Intelkam Polresta Bandung akan berjalan efektif jika memenuhi 3 faktor penting yang dikemukakan oleh Sondang P Siagian (1997:151) yaitu: faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan.