

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan manajemen publik. Salah satu tugas utama instansi pemerintah yang sangat penting adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, karena instansi pemerintah sering disebut sebagai pelayan publik. Pada era globalisasi saat ini, penuh tantangan dan peluang dimana instansi pemerintah sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan secara professional, namun kenyataannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dalam pencapaian target atau sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur negara yang dilakukan secara efektif, dan efisien.

Adapun efektivitas pelayanan publik menurut **(Siagian, 1997:151)**, mengatakan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah:

“Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.”

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu ”*effective*” yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dalam sistem organisasi sering dinyatakan dalam bentuk kemampuan untuk mengelola dan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam tugas-tugas untuk mencapai dan mempertahankan tingkat kinerja yang efektif.

Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik selama ini menjadi bagian penting dimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja suatu pemerintah. Itulah sebabnya institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan tuntutan, dinamika dan kebutuhan masyarakat.

Dikutip dari buku Rewansyah menurut **(Sianipar, 1998:5)**

“Pelayanan publik adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri adalah untuk memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan terhadap masyarakat.”

Agar dapat mencapai target tersebut maka perlunya efektivitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dimana menjadi target untuk pemerintah.

Pesatnya perkembangan teknologi di era modern saat ini membuat kebutuhan masyarakat semakin ketat dalam kehidupan. Tidak bisa yang namanya dipisahkan dari pelayanan. Namun, saat ini masyarakat menghadapi system pemerintahan yang tidak efektif dan kurangnya sumber daya manusia yang sesuai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus ditingkatkan salah satunya dalam bidang pelayanan kepolisian kepada masyarakat, karena kepolisian merupakan garda terdepan dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat, sebagai mana slogan yang selalu kita dengar bahwa kepolisian itu “Melayani, Melindungi, dan Mengayomi”.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu instansi negara yang berperan dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, mengayomi masyarakat, dan pelayanan kepada Indonesia memiliki salah satu tugas yang dimana memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Kepolisian No 2 Tahun 2002 tentang fungsi pokok polri yaitu (1) memelihara keamanan, dan ketertiban masyarakat, (2) menegakkan hukum, (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1. 1
Maklumat Pelayanan Publik



Sumber: Polrestabes Bandung, 2024

Pelayanan publik yang dilaksanakan Kepolisian Republik Indonesia adalah gerbang utama birokrasi di tubuh polri, karena pelayanan publik merupakan sebuah ruang interaksi langsung antara masyarakat dengan kepolisian. Pelayanan publik oleh polri berkembang dari pelayanan yang terpusat yang lebih memperhatikan kepuasan masyarakat. Menurut pandangan masyarakat, kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal, masih banyaknya penyimpangan dan tindakan oknum yang kurang nyaman. Pelayanan yang berbelit-belit membuat masyarakat kurang puas atas kinerja kepolisian.

Penyelenggaraan pelayanan surat menyurat dilakukan lembaga kepolisian di tingkat kota/kabupaten telah diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian. Salah satu tugas Kepolisian adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh Polri merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat maupun ketentuan perundang-undangan.

Bentuk pelayanan administrasi yang telah diadaptasi oleh pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu diantaranya Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan lain sebagainya. Oleh karena itu pihak Kepolisian Satuan Polrestabes Bandung melakukan terobosan untuk dapat meningkatkan pelayanan publik dengan cara menciptakan sebuah inovasi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan dari Kepolisian Republik Indonesia yang berisikan kejahatan seseorang. Surat Keterangan Catatan Kepolisian surat keterangan resmi yang diterbitkan Kepolisian melalui fungsi dari tugas satuan intelejen dan keamanan. Sewaktu bernama SKKB surat ini hanya

dapat diberikan yang tidak atau belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Namun, berbeda untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) saat ini, karena dapat diberikan kepada mantan pidana atau masyarakat yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang telah ditentukan oleh pihak Kepolisian.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan seperti kebutuhan imigrasi, melamar pekerjaan, dan lain sebagainya. Masa berlaku SKCK adalah 6 bulan, jika telah melewati masa berlaku dan bila perlu dapat diperpanjang oleh pengguna. Pembuatan atau pengurusan SKCK di Kepolisian Republik Indonesia diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK. Biaya yang dikenakan pada pembuatan SKCK sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di Kepolisian yaitu sebesar Rp.30.000,-. Selain itu, pertumbuhan penduduk yang kini meningkat secara otomatis mengakibatkan kenaikan pemohon pembuatan SKCK. Persoalan tersebut terjadi di setiap wilayah Indonesia, salah satunya di Kota Bandung.

Bekerja adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud memperoleh atau membantu memperoleh pendapatan atau keuntungan dan lamanya bekerja paling sedikit 1 jam secara terus menerus dalam seminggu. Salah satu persyaratan yang harus dilengkapi calon tenaga kerja yaitu harus memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kepolisian berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pembuatan SKCK dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya pada Satuan Kepolisian Polrestabes Bandung yang sudah menerapkan program SKCK *online* yang diresmikan pertama kali pada tahun 2016 di Polresta Jember Jawa Timur. Setelah 2 tahun diresmikan oleh Kapolri Jendral (Pol) Tito Karnavian, yang dimana Polrestabes Bandung saat ini menerapkan program tersebut. Sehingga masyarakat Kota Bandung saat ini jika ingin mengakses atau mendaftar bisa dilakukan secara *online* melalui aplikasi Polri.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan komunikasi seperti halnya program SKCK *online* banyaknya membawa keuntungan bagi masyarakat, mempermudah kegiatan sehari-hari, karena semua kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, biaya murah, teliti, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Masyarakat sebagai subjek pelayanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang rumit, memakan waktu lama. Keinginan tersebut perlu direspon baik dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen harus mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang telah diberikan selama ini sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani atau sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, mudah, cepat, tepat dan,

memuaskan. Untuk aparat pada pelayanan publik pada pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dapat dianggap efektif apabila aparat memperoleh prasarana yang memadai, dan pelatihan untuk pelayanan *online*. Suatu organisasi yang efektif pastinya organisasi yang memiliki orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayanan publik. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Polrestabes Bandung”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas oleh peneliti. Maka fokus penelitian ini adalah tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Polrestabes Bandung. Mengingat pentingnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) untuk masyarakat dalam dunia kerja maka peneliti merujuk pada teori efektivitas pelayanan (Siagian, 1997:151) menggunakan pengukuran dimensi meliputi faktor waktu, faktor kecermatan, faktor gaya pemberi pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan, memuaskan. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Polrestabes Bandung?
2. Apa kendala pada Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Polrestabes Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polrestabes Bandung.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polrestabes Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan menjadi salah satu sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melegkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepolisian di Kota Bandung.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak terkait khususnya Polrestabes Bandung sebagai dasar untuk mengefektivaskan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian secara *online* di Polrestabes Bandung.