

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, karena organisasi pemerintah yang sering disebut sebagai pelayan masyarakat (public servant). Melalui pendelegasian wewenang (desentralisasi) maka birokrasi akan lebih fleksibel, efektif, inovatif, dan menumbuhkan motivasi kerja daripada yang tersentralisasi (Osborne dan Gaebler, 1992, 283). Maka dari itu, pelimpahan wewenang yang lebih besar kepada birokrat-birokrat di tingkat yang lebih rendah dari pemimpin puncak (strategic apex) khususnya birokrat pelaksana (operation core) perlu segera direalisasikan. Karena yang sering berinteraksi langsung dengan masyarakat yang meminta pelayanan publik ialah para birokrat yang dibawah pemimpin puncak khususnya birokrat pelaksana. Merekalah yang paham akan kebutuhan masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan.

Sementara itu menurut hasil observasi penulis terdapat beberapa masalah ataupun kendala terhadap kualitas pelayanan publik di instansi ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan yang sangat lama dalam mengurus suatu urusan. Seperti halnya dalam mengurus surat kehilangan ATM dan lain-lain. Diluar itu masih ada tambahan biaya sehingga memberatkan masyarakat. Selain itu sering pula para pejabat pelaksana pelayanan publik dalam mengambil keputusan masih ragu-ragu karena memang diluar wewenangnya dan hal itu dapat menghambat jalannya proses pelayanan yang diberikan. Hal ini berkaitan dengan struktur organisasi/birokrasi yang masih kaku dan prosedural dalam memberikan pelayanan, sehingga membuat pejabat pelaksana pelayanan publik takut dalam mengambil keputusan. Faktor inilah yang menjadikan suatu pelayanan publik tidak prima dan kurang berkualitas.

Era glocalisasi saat ini menuntut para penyelenggara pelayanan publik untuk dapat meningkatkan pelayanan secara profesional, akan tetapi fakta dilapangan yang terjadi bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat secara luas. Hal tersebut

dapat dibuktikan melalui pengaduan atau laporan yang menyangkut pelayanan publik. Salah satunya yaitu melalui penerimaan pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pengertian Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman menerima laporan pengaduan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2018-2021:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Laporan atau Pengaduan Tahun 2018-2021

Sumber: Ombudsman. (2021). Laporan Triwulan I 2021 OMBUDSMAN

■ Tahun ■ Penutupan Laporan ■ Penerimaan Laporan

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat 5 (Lima) tahun terakhir mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Puncaknya berada pada tahun 2017 sebanyak 2.756 jumlah pengaduan. Sedangkan pada triwulan 1 (Satu) tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi sebanyak 1.749. dari jumlah laporan pengaduan tersebut terurai pada beberapa jenis laporan pengaduan, terdapat 1.636 laporan dari masyarakat, 87 laporan dari respon cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Namun untuk pelapor perorangan menduduki paling atas dibuktikan dengan jumlah

pengaduan masyarakat di Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021. Menunjukkan bahwa yang paling banyak menyampaikan pengaduan yakni pelapor perorangan, dimana kondisi ini menunjukkan peningkatan terhadap kesadaran individu akan haknya mendapat pelayanan public yang memuaskan dan berani menyampaikan pengaduan pelayanan public yang tidak prima. Dengan banyaknya jumlah pengaduan dan dianggap bahwa salah satu kegiatan administrative Instansi Kepolisian yang kurang memuaskan masyarakat yakni pelayanan di bidang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Maka, untuk mengatasinya pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan dengan mengeluarkan inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* dengan mengacu pada hasil rapat Kabinet yang membahas reformasi hukum tertanggal 11 Oktober 2016 tentang paket pertama reformasi hukum yang berisikan 5 (Lima) focus kebijakan dalam upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap hukum nasional dan aparat penegak hukum

Dari laporan triwulan 1 tahun 2021 menunjukkan bahwa laporan masyarakat berdasarkan Substansi Laporan yang menduduki posisi pertama adalah Substansi Agraria atau Pertanahan sebanyak 316 laporan dan yang menduduki posisi kedua ialah kepolisian dengan laporan pengaduan sebanyak 181 pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima Ombudsman pada tahun 2021. Sedangkan laporan pengaduan masyarakat paling rendah pada tahun 2021 dari substansi kedaruratan, keimigrasian, bea dan cukai, dan pegadaian [1].

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang dijalankan dari instansi pusat, instansi daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) selain itu pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini peran dari substansi administrasi sangat penting untuk mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan publik, dimana masyarakat kini mulai sadar dan terbuka untuk memberikan kritikan bagi pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2]. Karena pada dasarnya masyarakat tidak bisa lepas dari kebutuhan pelayanan publik. Banyaknya tantangan dan peluang di era globalisasi saat ini, pemerintah sebagai pelaksana pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik mungkin. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dituntut untuk lebih cepat, tepat, dan efektif sehingga pelayanan menjadi berkualitas dan optimal.

Perkembangan teknologi semakin pesat di zaman modern saat ini yang mengakibatkan kebutuhan manusia menuntut kemudahan dalam menjalankan kehidupan semakin tinggi. Masyarakat sendiri tidak bisa dipisahkan dari sebuah pelayanan namun masyarakat dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kurangnya sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun online. Masyarakat diberatkan dengan biaya yang harus dikeluarkan baik itu dari biaya transportasi maupun administrasi, ditambah lagi pelayanan yang berbelit-belit apalagi tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, dan prosedural yang menimbulkan citra buruk bagi pemerintah. Dari permasalahan tersebut kemudian pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik adalah Kepolisian. Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri [3]. Berdasarkan pengertian tersebut lembaga kepolisian memiliki kewajiban salah satunya memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Inilah salah satu bentuk pelayanan yang bersifat administratif yang sudah diatur oleh pelayanan kepolisian ke 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. Pada hakikatnya kepolisian sebagai kewenangan pemerintah pusat dan aparaturnya merupakan abdi masyarakat. Kepolisian mengabdikan dirinya pada kepentingan dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pihak kepolisian membuat terobosan yang dapat meningkatkan pelayanan publik dengan cara menciptakan sebuah inovasi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat yakni pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau yang sering disebut SKCK.

Sebelumnya SKCK disebut dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), merupakan surat yang diterbitkan oleh Polri yang memuat catatan kejahatan seseorang dan hanya dapat diberikan kepada seseorang yang belum pernah tercatat melakukan tindak kejahatan hingga tanggal dikelurkannya SKKB. SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) 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 terdapat data tentang pemohon. Selain itu SKCK dapat digunakan dalam berbagai kebutuhan seperti untuk kebutuhan imigrasi, melamar pekerjaan, menjadi mitra ojek online atau taxi online, dan lain sebagainya. Masa berlaku SKCK 6 bulan jika melewati masa berlaku dan sekiranya butuh maka bisa diperpanjang oleh pengguna.

Dalam pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri (Kepolisian Republik Indonesia) diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Biaya yang dikenakan pada pembuatan SKCK sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di kepolisian. SKCK sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat seperti untuk syarat pendaftaran calon perangkat desa, melamar pekerjaan, perpindahan sekolah, dan lain sebagainya. Apalagi pertumbuhan penduduk yang saat ini melonjak secara

otomatis mengakibatkan kenaikan pemohon pembuatan SKCK. Persoalan tersebut terjadi di setiap wilayah Indonesia, tidak terkecuali di Kabupaten Jember [4].

Kabupaten Jember merupakan salah satu kabupaten/kota yang berada di Jawa Timur. Berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Probolinggo di sebelah utara, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lumajang, disebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Banyuwangi, dan disebelah selatan dibatasi dengan Samudra Indonesia. Secara geografis Kabupaten Jember memiliki posisi yang strategis dan hal itu menjadikan peluang dalam upaya pengembangan ekonomi regional. Tingginya angka pertumbuhan di Kabupaten Jember diiringi pula dengan pelonjakan calon tenaga kerja di setiap tahunnya serta jumlah penduduk yang membeludak maka persaingan untuk mendapatkan pekerjaan semakin ketat. Hal itu pula yang merupakan salah satu faktor banyaknya pengangguran, selain itu bila pelamar pekerjaan tidak memenuhi persyaratan dari perusahaan maupun instansi maka dapat terciptanya pengangguran. Salah satunya persyaratannya yaitu calon tenaga kerja harus memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Oleh sebab itu perlunya peran dari substansi administrasi dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian Polresta Jember berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada pembuatan SKCK dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya yaitu menerapkan inovasi di Kepolisian Resort Jember yaitu program SKCK *Online* yang pertama kali ada di Indonesia dan akan diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. Awal mulanya inovasi SKCK *Online* ini diusulkan oleh kapolresta Sidoarjo Kombes. Pol. Muh Anwar Nasir, S.I.K., M.H dan diresmikan pada awal September 2016 oleh Kapolri Jendral (Pol) Tito Karnavian.

Program SKCK *online* ini berbasis IT sehingga memudahkan masyarakat dalam pembuatan SKCK *online*, untuk mengakses dan mendaftar bisa secara *online* tanpa meminta surat pengantar atau keterangan dari desa setempat. Sebelumnya proses pembuatan SKCK dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relative lama. Selain memakan banyak waktu

prosesnya terlalu berbelit-belit juga. Inovasi merupakan hal yang penting dalam dunia pemerintahan. Kemajuan teknologi yang sangat pesat mengharuskan suatu instansi mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Untuk mendukung kebutuhan instansi maka diperlukan suatu sistem informasi yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga menciptakan keefesiansian dan keefektivitasan kerja. Perkembangan teknologi dan komunikasi mempunyai banyak manfaat bagi manusia, mempermudah aktivitas sehari-hari, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan, cepat, murah, tepat, dan akurat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka memunculkan berbagai kegiatan yang berbasis teknologi seperti halnya di dunia pemerintahan.

Tujuan dilakukan terobosan ini untuk sedikit memangkas birokrasi pelayanan di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sector Kepolisian. Pelayanan dikatakan efektif bila masyarakat mendapatka kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan akurat. Salah satu faktor dalam meningkatkan efektifitas pelayanan umum yakni dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dan meningkatkan kinerja petugas.

Pada website Polres Jember terdapat maklumat tentang pelayanan SKCK *online*, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang mudah dan akurat. Keunggulan lainnya dari pelayanan SKCK Online ini adalah riwayat tindak kriminal pemohon yang sudah terekam pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) E-KTP.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polres Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polres Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pembaca dan pengembangan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di Polres Jember.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini yakni sebagai sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan bagi perkembangan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

