

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik pemerintah maupun swasta, Merespon kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik merupakan salah satu misi pokok penyelenggaraan negara untuk mewujudkan kesejahteraan, keadilan, dan demokrasi bagi masyarakat. Oleh karena hal itu, pelayanan publik harus diselenggarakan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan standar, prinsip dan asas pelayanan publik yang ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya. Menurut Ratminto dan Winarsih, (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mendefinisikan Pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Segala jenis jasa pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, pada hakikatnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan.”.

Pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, dan transparan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah mewujudkan pelayanan publik melalui implementasi kebijakan yang berlaku. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi kepolisian, khususnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) mencakup segala jenis pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kepolisian untuk memenuhi/memajukan kepentingan masyarakat dan sesuai dengan harapan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang mengatur tentang tugas, fungsi, dan wewenang Polri dalam memberikan pelayanan publik, termasuk penerbitan SKCK. Melalui hal tersebut, maka yang menjadi faktor utama dan sangat penting ialah bahwa Polisi bertindak sebagai perwakilan masyarakat dan menawarkan layanan dan pengaduan melalui Unit Pelayanan, Pengaduan, dan Penindakan Disiplin (P3D) sebagai aparatur sipil negara dan petugas masyarakat yang berkedudukan di seluruh tingkatan daerah (Polres/polsek) di seluruh kantor polisi Indonesia. Polisi juga bertindak sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dan memfasilitasi akses masyarakat ke layanan kepolisian.

Tugas pokok kepolisian kabupaten Kediri adalah mewujudkan tugas Polri pada tingkat kewilayahan di bawah Kapolres (Kepala Kepolisian Resor). Kapolres adalah kepala kepolisian daerah di kabupaten/kota dan bertanggung jawab kepada Kapolda. Polisi bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa tugas Polri di bidang ketertiban umum dan perlindungan masyarakat adalah: menerima laporan dan pengaduan, membantu menyelesaikan perselisihan warga, mencegah dan menanggulangi penyakit masyarakat, mengawasi aliran

yang berbahaya, menyusun dan melaksanakan program dan kebijakan penegakan peraturan daerah dan walikota, serta menyelenggarakan ketentraman masyarakat. Hal tersebut telah tertuang dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki peranan dan fungsi tertentu. Menurut Pasal 13 Undang-undang tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki fungsi untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Widodo (dalam Dewi, 2020) mengemukakan bahwa indikator kinerja dapat dijadikan tolak ukur untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pemerintahan dalam mencapai visi dan misi organisasi.. Tuntutan masyarakat terhadap efektivitas aparatur kepolisian dalam pelayanan terhadap publik perlu mendapatkan perhatian khusus karena sudah menjadi tanggung jawab dari kalangan yang dianggap kompeten dalam pelayanan masyarakat, menyediakan layanan yang baik dan terpadu menjadi fokus utama untuk mengatasi tantangan yang ditimbulkan oleh era globalisasi, diperlukan berbagai keterampilan, termasuk kemampuan manajemen dan kepemimpinan yang berfokus pada kepentingan masyarakat. (Sari et al., 2019:286). Untuk menumbuhkan dinamika pelaksanaan tugas kepolisian, sehingga diperlukan inovasi berbasis digital yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan bisa menampung data, aspirasi, serta pengaduan masyarakat dalam satu sistem atau platform digital. Dalam upaya tersebut, Kepolisian

Resor Kabupaten Kediri bersinergi untuk menciptakan layanan digital sebagai wadah untuk menampung pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada sistem pelayanan publik di Polres Kabupaten Kediri.

Digitalisasi dewasa ini telah menguasai berbagai aspek kehidupan manusia tak terkecuali birokrasi pemerintahan. Menurut Susanto (2017) dalam (Abdad, 2022:34) hal ini didasari oleh pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dalam rangka memudahkan persebaran informasi antar individu maupun kelompok masyarakat. Dalam proses optimalisasi peran media digital, pemerintah diharapkan dapat menggunakan teknologi sebagai tonggak untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat. Sehingga terciptanya *e-government*, membantu masyarakat dalam mengurus pemberkasan agar lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaannya sebab responsibilitas dari pihak kepolisian dalam merespon setiap permasalahan dan pengaduan dalam masyarakat, dibutuhkan tindakan yang cepat dan tepat untuk menciptakan *good governance*. Menurut Delmana (2019) dalam (Permatasari, 2020:36) Adapun prinsip *good governance* merupakan syarat/ tuntutan dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang bersifat demokratis (sesuai dengan sistem politik di Indonesia), transparan, bersih, akuntabel, efektif dan efisien. Praktek penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* memiliki tujuan akhir terciptanya pelayanan publik yang prima dan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat akan layanan publik.

Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri, yang mengatur tentang kriteria, persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan administrasi kepolisian di Kabupaten Kediri, termasuk pelayanan SKCK. Namun, dalam kenyataannya, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal dan menghadapi berbagai permasalahan, seperti proses pelayanan yang lama, birokrasi yang rumit, persyaratan yang beragam, pungutan liar yang merugikan, serta kurangnya inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa masih ada celah dan tantangan yang harus diatasi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini tentu berdampak negatif terhadap citra Polri sebagai institusi penegak hukum dan pelayan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan SKCK di Polri.

Implementasi Aplikasi SKCK Kabupaten Kediri merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Kediri yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Website ini bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan memperbaiki kualitas pelayanan SKCK kepada masyarakat, khususnya pada masa pandemi Covid-19 (Mutiara, 2022). Berdasarkan informasi dari situs SKCK Polri Online, mulai tanggal 20 Maret 2023, Portal Registrasi SKCK Online di <https://skck.polri.go.id/> telah dinonaktifkan. Penonaktifan ini berdasarkan surat

pemberitahuan Kapolri nomor: B/2134/III/REN.2./2023/DivTIK. Selanjutnya, pemohon yang ingin melakukan registrasi SKCK secara online diarahkan untuk menggunakan aplikasi Superapps Presisi POLRI yang dapat diunduh melalui Google Play Store dan App Store. Aplikasi ini juga mendukung program Kepolisian Indonesia Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) yang dicanangkan oleh Kapolri.

Melalui aplikasi Superapps Presisi POLRI pengajuan SKCK di Kabupaten Kediri dapat dilakukan secara online, masyarakat dapat mengurus SKCK tanpa harus datang ke kantor kepolisian. Masyarakat hanya perlu mendownload aplikasi Superapps Presisi POLRI di Google PlayStore lalu mengisi data diri, mengunggah dokumen persyaratan, membayar biaya administrasi, dan mencetak SKCK yang sudah diterbitkan. Website ini juga menyediakan informasi mengenai syarat, prosedur, biaya, dan produk pelayanan SKCK. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan sarana pengaduan dan aspirasi masyarakat terkait pelayanan SKCK.

Tujuan daripada aplikasi ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik, meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta membangun kepercayaan dan kemitraan antara Polri dan masyarakat. Namun, aplikasi ini masih belum banyak diketahui oleh masyarakat. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari Polres Kabupaten Kediri kepada masyarakat mengenai manfaat, fitur, dan cara penggunaan aplikasi ini menjadi salah satu faktor utama yang menghambat perkembangan penggunaan aplikasi ini. Selain itu, waktu verifikasi data atau dokumen yang telah diupload

harus menunggu waktu yang lama dalam antrian sehingga tujuan awal dari penggunaan aplikasi ini belum berjalan sepenuhnya dengan baik, karena dalam pelaksanaannya masih banyak ditemui masyarakat yang kesulitan dalam mengakses aplikasi Superapps Presisi POLRI tersebut.

Merujuk pada beberapa pemikiran dan pandangan yang tercipta pada uraian diatas, masih banyak permasalahan yang perlu dikaji secara lebih mendalam. Mengingat pentingnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka sudah seharusnya aparaturnya memberikan perhatian khusus terhadap jenis layanan ini yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pelaksanaan pelayanan publik surat keterangan catatan kepolisian melalui aplikasi Superapps Presisi POLRI yang merupakan upaya Polres Kabupaten Kediri dalam mengintroduksi program pengaduan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya terhadap pelayanan yang telah diberikan aparaturnya, kenyataannya program ini belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang telah disampaikan. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintah menuju *e-government* dan *good government* diperlukan kompetensi yang dimiliki oleh aparaturnya kepolisian Kabupaten Kediri dalam mengelola platform digital yaitu aplikasi Superapps Presisi POLRI serta kemampuan pemerintah dalam merespon dan menanggapi akan laporan yang telah diterima. Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat permasalahan tersebut untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian**

(SKCK) Melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI (Studi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia Resor Kabupaten Kediri Berdasarkan Kebijakan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka perumusan masalah pada penilitan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI di Satlantas Polres Kabupaten Kediri?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kabupaten Kediri melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI di Satlantas Polres Kabupaten Kediri.

2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satlantas Polres Kabupaten Kediri melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI.

D. Manfaat Penelitian

Melalui tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Dengan mengetahui Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satlantas Polres Kabupaten Kediri melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI diharapkan dapat membantu menambahkan wawasan, dan mengembangkan pengetahuan peneliti mengenai permasalahan tersebut. Serta harapannya dapat berkontribusi dalam dunia akademisi supaya di masa mendatang dapat menjadi acuan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Masyarakat

Dengan mengetahui Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satlantas Polres Kabupaten Kediri Melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI harapannya dapat membantu masyarakat Kabupaten Kediri untuk dapat lebih mudah

mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut dan meminimalisir permasalahan yang timbul.

b. Peneliti

Bagi peneliti dengan meneliti Implementasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satlantas Polres Kabupaten Kediri Melalui Aplikasi Superapps Presisi POLRI harapannya Ilmu yang diperoleh dalam penelitian dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diri sendiri.