

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari organisasi pemerintah sebagai bentuk dalam memberikan kebutuhan masyarakat. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik.

Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif. Organisasi pemerintah berperan sebagai pelaksana pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan diharapkan agar menjalankan tugas dan wewenang secara adil, efektif, produktif, dan profesional. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka organisasi pemerintah harus menjadi sosok pelayan masyarakat yang selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih kurang maksimal, hal ini dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat dan fasilitas yang kurang baik, dan juga pelayanan yang

diberikan sering memakan waktu yang lama Pemerintah harus bertanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam penilaian keberhasilan organisasi tersebut.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Sesuai dengan fungsi polisi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat.

Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelayanan masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (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. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Penelitian ini bermula dari fenomena keterbatasan petugas pembaca sidik jari untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sehingga dikeluhkan masyarakat. SKCK merupakan surat yang dikeluarkan

oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya.

Untuk pembuatan SKCK baru, diharuskan mengisi formulir, menyerahkan surat pengantar dari Kelurahan, dan lain-lain, sehingga akan menyita waktu lama. Permasalahan tersebut terjadi karena belum ada penyimpanan data pemohon SKCK yang terkomputerisasi dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka perlu dibuat Aplikasi Pembuatan SKCK online yang mudah dioperasikan.

Pemohon maupun petugas pembuat SKCK akan merasakan manfaat aplikasi ini. Dengan Aplikasi ini, maka proses pembuatan SKCK menjadi lebih praktis dan lebih efisien. Sistem ini dapat membantu dan memudahkan pekerjaan petugas sehingga prosesnya menjadi lebih cepat selesai. Petugas memperoleh informasi langsung dari data kriminalitas, sehingga tidak ada waktu tunggu.

Ketentuan dari polsek untuk mendapatkan SKCK bagi narapidana yang masih dalam proses tahanan tidak berhak mendapatkan SKCK karena belum dinyatakan bebas, akan tetapi untuk mantan narapidana atau orang yang pernah melakukan tindak pidana walaupun berkali-kali tetap berhak mendapatkan SKCK.

Melalui observasi singkat yang peneliti lakukan ditemukan beberapa permasalahan diantaranya, angka masyarakat yang membuat SKCK cukup tinggi, pelayanan masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat, serta keterbatasan peralatan dalam pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mencoba menganalisa kualitas pelayanan pembuatan SKCK Di Polsek Katingan TENGAH.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan SKCK di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai landasan penelitian selanjutnya dan sebagai pengetahuan yang berharga sesuai dengan perkembangan ilmu Administrasi Publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan tugas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan khususnya bagi Polsek Katingan TENGAH.

