

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah bagian utama dari tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik itu dalam bentuk barang, jasa, atau administratif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi semua warga dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga diartikan sebagai jenis pelayanan apapun yang menjadi tugas instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun perusahaan milik negara, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menerapkan hukum yang ada. (Adekamwa et al., 2023)

Secara prinsipnya, pelayanan publik tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga pada nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan kepastian hukum. Dalam implementasinya, pelayanan publik meliputi berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta pelayanan kepolisian, yang mencakup pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), (Azarah, 2022). SKCK adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui satuan Intelkam untuk seorang pemohon atau anggota masyarakat, yang menjelaskan mengenai adanya atau tidaknya catatan kriminal yang pernah dimiliki oleh individu tersebut. Sebelumnya, SKCK dikenal dengan nama Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), dan digunakan sebagai syarat administratif untuk berbagai tujuan, seperti melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, pengurusan izin, hingga keperluan perjalanan ke luar negeri. (Suryadinata et al., 2023)

Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2023. SKCK berlaku selama enam bulan terhitung sejak tanggal dikeluarkan dan dapat diperpanjang jika diperlukan.

Agar bisa mendapatkan SKCK, pemohon perlu memenuhi beberapa syarat administratif, seperti salinan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan foto. Saat ini, pengajuan SKCK bisa dilakukan secara langsung di kantor polisi atau melalui aplikasi Polri Super App, sesuai dengan upaya Polri untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. (Setiaji & Subadi, 2022)

Pelayanan SKCK merupakan salah satu ukuran penting dari kualitas pelayanan publik di instansi kepolisian. Layanan ini memerlukan kecepatan, keakuratan, kemudahan, dan keterbukaan dalam proses administrasinya. Penggunaan inovasi digital dalam pelayanan SKCK, seperti pendaftaran secara online dan sistem antrean digital, diharapkan dapat menekan waktu antrean, mempercepat seluruh proses, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih ada berbagai tantangan yang muncul, seperti kurangnya infrastruktur, akses teknologi yang belum merata, dan perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada publik. Dengan begitu, pelayanan publik SKCK menjadi cerminan nyata dari usaha pemerintah, khususnya Polri, dalam menyediakan pelayanan administratif yang berkualitas, bertanggung jawab, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan juga berperan dalam reformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik. (Sunarti & Sujai, 2024)

Dalam pelayanan publik, Polres Majalengka memiliki posisi penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, terutama dalam penerbitan SKCK. Mengingat kondisi sosial dan ekonomi di wilayah tersebut yang terus berkembang, permintaan terhadap SKCK di Majalengka sangat signifikan, baik untuk keperluan melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, maupun pengurusan dokumen lain. Tingginya permintaan akan pelayanan SKCK ini dapat dilihat dari data jumlah pemohon yang tercatat setiap bulannya. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai perkembangan permohonan SKCK di Polres Majalengka selama tahun 2024, berikut disajikan data jumlah pemohon SKCK pada Gambar 1.1.

Tabel 1. 1 Jumlah pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Bulan Januari-Desember 2024

Bulan	Jumlah Pemohon
Januari	1.668
Februari	792
Maret	780
April	1.846
Mei	2.408
Juni	1.583
Juli	2.510
Agustus	2.181
September	2.759
Oktober	1.274
November	1.187
Desember	1.111
Jumlah	20.099
Rata-rata per bulan	1.674

Sumber: Data Sekunder Satuan Intelkam Pelayanan SKCK Polres Majalengka, Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas, tingginya permintaan masyarakat Majalengka terhadap pelayanan SKCK terlihat jelas dari jumlah pemohon yang berfluktuasi sepanjang tahun 2024. Berdasarkan informasi dari Satuan Intelkam Pelayanan SKCK Polres Majalengka, tercatat 20.099 pemohon SKCK dari Januari hingga Desember 2024, dengan rata-rata 1.674 pemohon setiap bulannya. Angka tersebut menggambarkan bahwa pelayanan SKCK adalah pelayanan publik yang sangat diperlukan, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti saat kelulusan sekolah atau proses penerimaan kerja, di mana terjadi lonjakan signifikan jumlah pemohon. Kenaikan yang besar ini pasti menjadi tantangan bagi Polres Majalengka dalam memelihara dan

meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika kebutuhan akan pelayanan meningkat pesat, ruang tunggu yang terbatas dan jumlah petugas yang sedikit sering kali tidak dapat memenuhi kebutuhan pemohon dengan baik. Hal ini menyebabkan antrean yang panjang, suasana pelayanan yang tidak nyaman, serta menurunnya kepuasan dan kenyamanan masyarakat, (Anshari, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa Polres Majalengka menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah ketidakpastian permintaan. Di satu sisi, Polres Majalengka telah berusaha melakukan inovasi dengan menerapkan pelayanan SKCK secara online. Namun demikian, berdasarkan observasi awal peneliti, kualitas pelayanan publik pada pelayanan SKCK di Polres Majalengka belum sepenuhnya maksimal karena terdapat beberapa masalah yang nyata di lapangan, seperti:

1. Fasilitas ruang tunggu yang terbatas menyebabkan antrean meluas hingga ke luar area pelayanan, sehingga membuat suasana menjadi tidak nyaman dan kurang mendukung, ditambah lagi dengan tidak adanya atap yang melindungi pemohon.
2. Kekurangan sumber daya manusia, dengan hanya dua petugas yang berada di loket pelayanan SKCK, membuat prosesnya menjadi kurang efektif.
3. Masyarakat masih belum familiar dengan pendaftaran pelayanan melalui aplikasi Super App, sehingga banyak yang tetap memilih mendaftar di kantor Polres, yang membuat tidak efisien.

Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan SKCK yang cepat, nyaman, dan berbasis teknologi, dengan realitas yang masih menghadapi berbagai keterbatasan. Tanda-tanda perbedaan ini terlihat dari lamanya waktu proses pelayanan, fasilitas yang kurang nyaman, serta rendahnya penggunaan layanan digital di kalangan masyarakat pedesaan. Selain itu, variasi dalam jumlah SKCK yang dikeluarkan juga menjadi indikator bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Mengacu pada fenomena yang telah dijelaskan, penelitian ini akan mengaplikasikan teori kualitas pelayanan publik dengan menggunakan model *ServQual* untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Majalengka kepada masyarakat, (Hardiyansyah, 2018). Model *ServQual*, yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, akan digunakan untuk menganalisis sampai sejauh mana pelayanan SKCK di Polres Majalengka dapat memenuhi harapan masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pelayanan SKCK di berbagai wilayah, namun belum ada yang secara khusus membahas kualitas pelayanan SKCK di Polres Majalengka dengan metode kualitatif dan model *ServQual*. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya mengeksplor satu atau dua dimensi, sehingga belum dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang dimensi-dimensi *ServQual*. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif yang lebih mendalam dan model *ServQual* dibutuhkan untuk memahami konteks sosial masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang telah berjalan dengan baik dan yang masih memerlukan perbaikan.

Mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan administratif seperti SKCK, yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi Polres Majalengka dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Polres Majalengka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan SKCK di Polres Majalengka berdasarkan lima dimensi *ServQual*, dengan mempertimbangkan kondisi lokal sebagai faktor penting dalam analisis kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Majalengka”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, terdapat masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Tingginya permintaan SKCK
2. Keterbatasan fasilitas
3. Keterbatasan sumber daya manusia
4. Kesenjangan literasi digital dan pemanfaatan pelayanan online
5. Sistem pelayanan belum responsif terhadap perubahan kebutuhan
6. Belum ada penelitian komprehensif tentang Kualitas Pelayanan SKCK di Polres Majalengka

C. Rumusan Masalah

Melalui identifikasi masalah, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan dan kondisi Bukti Fisik (*Tangibles*) pelayanan SKCK di Polres Majalengka?
2. Bagaimana Keandalan (*Reliability*) pelayanan SKCK dilihat dari keakuratan dan konsistensi dalam memenuhi janji pelayanan ?
3. Bagaimana Daya Tanggap (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan SKCK di Polres Majalengka?
4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) kepercayaan dan rasa aman yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan SKCK di Polres Majalengka?
5. Bagaimana sikap Empati (*Empathy*) dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon SKCK di Polres Majalengka

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini mengacu kepada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi ketersediaan dan kondisi Bukti Fisik (*Tangibles*) di lokasi pelayanan SKCK di Polres Majalengka.

2. Menilai Keandalan (*Reliability*) dilihat dari keakuratan dan konsistensi pelayanan SKCK dalam memenuhi janji pelayanan.
3. Menganalisis Daya Tanggap (*Responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan SKCK di Polres Majalengka.
4. Mengkaji tingkat Jaminan (*Assurance*) kepercayaan dan rasa aman yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan SKCK di Polres Majalengka.
5. Mengevaluasi sikap Empati (*Empathy*) dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pemohon SKCK di Polres Majalengka.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara Teoretis

Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan SKCK menggunakan model *ServQual*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan teori pelayanan publik di Indonesia melalui penggabungan analisis pelayanan tradisional dan digital dalam konteks setempat.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi Polres Majalengka serta instansi kepolisian lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK, memperbaiki pelaksanaan digitalisasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur, serta mengembangkan strategi inklusi digital agar layanan menjadi lebih responsif, efisien, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan panduan yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan arah penelitian. Penyusunan kerangka berpikir ini sejalan dengan tujuan penelitian dan memberikan jawaban atas permasalahan yang

dihadapi. Administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi publik juga sangat relevan dengan proses pengembangan, pelaksanaan, dan penilaian kebijakan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat secara luas. Dalam penerapannya, administrasi publik tidak hanya fokus pada aspek teknis birokrasi, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan dalam setiap layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik menjadi elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan layanan publik yang berkualitas. Administrasi publik adalah kegiatan kolaborasi antara individu atau institusi dalam menjalankan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. (Pasolong, 2014)

Middle theory yang digunakan yaitu Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai semua jenis jasa yang menjadi kewajiban lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warganya, baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun pelayanan administratif, dengan mengedepankan prinsip keterbukaan, pertanggungjawaban, dan keadilan yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2021) merupakan kumpulan tindakan yang dikerjakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi keperluan masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut. Pada pelayanan publik, interaksi langsung antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima sangatlah penting. Kualitas dari proses pelayanan publik berperan besar dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak-hak masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan adil. Proses ini mencakup beberapa tahapan, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi syarat, penyampaian informasi, hingga penyelesaian layanan yang harus dilakukan secara transparan dan akuntabel. Jika proses pelayanan berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa puas, percaya, dan mendukung kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Namun, jika pelayanan berlangsung lambat, tidak transparan, atau bersikap diskriminatif, hal ini dapat menyebabkan

ketidakpuasan, keluhan, dan bahkan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. (Fauziyah, 2017)

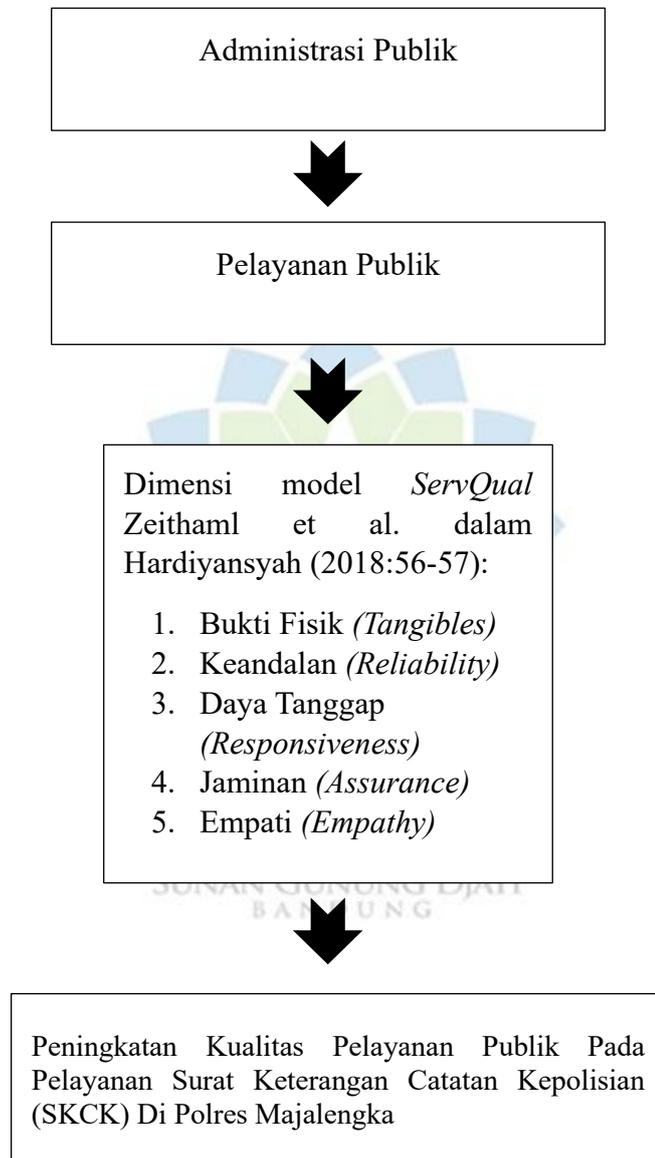
Dalam konteks pelayanan publik di Polres Majalengka, pelayanan SKCK merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, mengurus izin, maupun berbagai keperluan administratif lainnya. Pelayanan SKCK di Polres Majalengka menjadi indikator kinerja lembaga kepolisian dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi seperti pendaftaran SKCK secara daring melalui aplikasi Super App Presisi, diharapkan proses layanan menjadi lebih mudah, efisien, dan dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai masalah seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, jumlah petugas yang tidak memadai, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, sehingga pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan SKCK untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Keterkaitan antara pelayanan publik dan model *ServQual* terlihat jelas dan relevan karena kualitas pelayanan publik menjadi ukuran utama keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Model *ServQual*, yang diciptakan oleh (Zeithaml et al., 1990). Menurut (Hardiyansyah, 2018), model ini berfungsi untuk mengevaluasi seberapa baik harapan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dipenuhi oleh kinerja pihak penyelenggara, sehingga mampu mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan pandangan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, penggunaan model *ServQual* dalam menilai pelayanan publik, seperti pelayanan SKCK di Polres Majalengka, sangat relevan untuk mengetahui dimensi mana yang sudah sesuai dengan standar pelayanan dan mana yang masih harus diperbaiki agar kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan maksimal.

Adapun dimensi model *ServQual* Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah, (2018) mencakup:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), bukti fisik meliputi semua fasilitas, alat, dan infrastruktur yang disediakan oleh pengelola pelayanan, seperti ruang pelayanan, tempat duduk untuk menunggu, kebersihan area, serta peralatan pendukung. Indikator ini dianggap nyata karena masyarakat bisa menggunakan pancaindra mereka melihat, merasakan, dan menilai secara langsung keadaan fisik yang ada saat mendapatkan pelayanan SKCK di Polres Majalengka.
2. Keandalan (*Reliability*), pelayanan SKCK di Polres Majalengka dilaksanakan oleh petugas dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, mencerminkan dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan publik.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi ini ditunjukkan dengan kesigapan petugas pelayanan SKCK di Polres Majalengka dalam melayani setiap permohonan, memberikan informasi yang jelas, serta menangani keluhan atau pertanyaan masyarakat secara cepat tanpa menunda-nunda waktu.
4. Jaminan (*Assurance*), jaminan ini memberikan keyakinan dan ketenangan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan SKCK akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa adanya keraguan mengenai biaya atau lama waktu penyelesaian. Di samping itu, kejelasan langkah-langkah, keterbukaan informasi, serta sikap profesional dari petugas juga merupakan bagian dari dimensi jaminan, sehingga masyarakat merasa percaya dan tidak bimbang dalam mengurus SKCK di Polres Majalengka.
5. Empati (*Empathy*), lingkungan pelayanan yang menyenangkan dan penuh perhatian akan membuat masyarakat merasa dihargai serta diperhatikan dengan baik selama proses pengurusan SKCK. Hal ini sangat dipengaruhi oleh perilaku petugas yang bersikap sopan, ramah, dan tidak membedakan perlakuan terhadap setiap pemohon. Perilaku ini tidak hanya menciptakan suasana pelayanan yang berperi kemanusiaan, tetapi juga meningkatkan

kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Majalengka.

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah peneliti (2025)

G. Proposisi

Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Majalengka akan meningkat jika kelima dimensi *ServQual*, Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) dapat dioptimalkan dengan baik dan berkelanjutan.

