

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Provinsi Kepulauan Riau merupakan provinsi ke-32 di Indonesia yang dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002. Secara administrasi, Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari Kota Tanjungpinang yang menjadi ibu kota provinsi, dan Kota Batam, serta lima kabupaten: Kabupaten Karimun, Kabupaten Bintan, Kabupaten Natuna, Kabupaten Lingga, dan Kabupaten Kepulauan Anambas.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah mempunyai kewajiban yang sangat besar untuk menjawab tuntutan masyarakat terkait dengan masalah administrasi dan hak-hak sipil warga negara. Meskipun pemerintah berlomba-lomba untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat karena tuntutan pelayanan publik yang terus meningkat dan perubahan zaman, namun masih terdapat kelemahan implementasi yang menyebabkan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima. Ada 7.903 pengaduan yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2019, dengan mayoritas pengaduan tersebut ditujukan kepada instansi pemerintah daerah, kepolisian, dan kementerian.

Kepolisian Negara Republik Indonesia dan proses pelayanan administrasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam lingkup pelayanan kepada masyarakat. Mengutip dari buku Sadjijono (2005:147), yaitu “Bahkan dalam perkembangannya istilah polisi dapat diartikan sebagai administrasi. Oleh

karena itu dirumuskan kekuasaan penyelenggara pemerintah yang bersifat umum, yakni kekuasaan menyelenggarakan administrasi negara maupun ketatausahaan lembaga kepolisian berkaitan dengan surat menyurat” berbagai macam penyelenggaraan pelayanan surat menyurat di Kepolisian.

Polda, Polres, dan Polda adalah organisasi pelayanan publik yang digunakan Polri untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta menjunjung tinggi hukum dan peraturan yang berlaku. Tugas pokok POLRI adalah memberikan keamanan, keselamatan, dan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Polisi adalah dokumen yang dikeluarkan oleh POLRI kepada pemohon atau anggota masyarakat melalui fungsi intelijen untuk memenuhi permintaan dari subjek atau persyaratan yang timbul dari ketentuan hukum yang mengharuskannya berdasarkan penelitian terhadap biodata subjek dan catatan polisi sebelumnya.

Surat Keterangan Catatan Polisi (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menyatakan bahwa pemohon tidak pernah melakukan kesalahan hukum sebagai syarat untuk melamar ke instansi pemerintah atau instansi lain. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum orang tersebut dan memastikan bahwa orang tersebut tidak melakukan pelanggaran serius terhadap hukum, jika tidak, orang tersebut mungkin memiliki reputasi yang buruk. Kondisi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada awalnya dilakukan secara manual dengan prosedur yang panjang serta memerlukan banyak waktu dalam prosesnya, dikarenakan masyarakat yang ingin membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian harus membawa surat pengantar/rekomendasi yang melalui beberapa agen birokrat seperti RT, RW, Kelurahan, kemudian diproses oleh

Polres/Polda. Guna mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan prima dengan mengeluarkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *online* yang mengacu pada Hasil Rapat Kabinet Membahas Reformasi Hukum pada Hari Selasa 11 Oktober 2016 tentang paket pertama Reformasi Hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum Nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga pada program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan strategi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian tentang penerbitan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polda Kepulauan Riau. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK, sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) merupakan 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.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh 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. (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)SKCK diterbitkan

oleh Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada atau pun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan. Masa berlaku SKCK hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang. Saat ini membuat SKCK bisa dilakukan secara *online*.

Adanya layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *online* ternyata belum mempermudah masyarakat, hal ini sesuai dengan temuan penulis dari beberapa berita yang dikeluarkan oleh 5 media *online* yang berisikan keluhan masyarakat seperti tidak efektif dan lambannya proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *online*, dikarenakan masih harus mengisi data diri secara manual meskipun sudah dilakukan secara *online*.

Penulis juga menemukan beberapa kendala yang ada pada saat melakukan proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian secara *online* yaitu yang pertama, keterangan di web Surat Keterangan Catatan Kepolisian *online* tidak memberikan Instruksi yang jelas soal jenis *file* yang mesti diunggah, seperti apakah *file* yang diunggah harus berformat PDF atau JPG. Kedua, petugas tidak bisa mengakses data yang sudah diisikan secara *online*. Ketiga, ada data yang diinput secara *online* tidak terbaca walaupun sudah dapat *barcode* secara *online*.

Salah satu Kantor Kepolisian yang telah menerapkan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dari Mabes Polri ini adalah Kantor Kepolisian Daerah Kepulauan Riau di Kota Batam. Walaupun telah melaksanakan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dari Mabes Polri, namun dalam penerapan dan praktiknya masyarakat yang mengurus SKCK *Online* ini masih

sangat sedikit, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1. Jumlah Pembuat SKCK Manual dan Online di Polda Kepri Batam 2020-2022

Tahun	Manual	Online	Jumlah Pembuat SKCK
2019	2493 (80%)	623 (20%)	3566 (100%)
2020	2532 (70%)	1084 (30%)	3616 (100%)
2021	2638 (65%)	748 (35%)	3386 (100%)
2022	2845 (60%)	852 (40%)	3697 (100%)

Sumber: LP Polda Kepri Kota Batam Tahun 2020-2022 (telah diolah kembali)

Terbukti dari tahun 2020 hingga tahun 2022 Polda Kepulauan Riau Kota Batam telah berhasil untuk mengalami peningkatan yang signifikan dan membaik dari segi pelayanan untuk pembuatan SKCK. Hal ini juga terlihat dari upaya yang dilakukan oleh Polda Kepri untuk memberikan pelayanan dan keamanan serta kenyamanan pembuatan SKCK di masa Pandemi Covid-19 hingga era *new normal*.

Implementasi SKCK *online* di Polda Kepri dapat dikatakan relatif sederhana, yaitu hanya dengan memasukkan data ke dalam *website* yang ada dan selanjutnya mengunggah *file* terkait sebagai data tambahan, seperti kartu keluarga, KTP, dan gambar. Namun pada kenyataannya Polda Kepri belum dapat menerapkan SKCK *Online* secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan SKCK secara manual, padahal teknik manual ini tentunya akan memakan waktu lebih lama.

Selain itu, Polda Kepri menghadapi berbagai kendala teknologi saat menggelar layanan SKCK *online*, seperti yang tercantum di bawah ini:

- a. Layanan pembuatan SKCK *Online* kurang memberikan kesempatan sosialisasi yang maksimal kepada masyarakat sehingga saat ini lebih memilih layanan SKCK *offline* daripada *online*. Sosialisasi yang dilakukan

saat ini hanya melalui akun Instagram dan Facebook padahal seperti yang diketahui masih banyaknya masyarakat awam yang belum memiliki akses untuk menggunakan sosial media sehingga informasi mengenai hal ini pun cukup sulit tersampaikan dengan baik.

- b. Masih sedikitnya operator atau petugas yang mengelola layanan pembuatan SKCK berbasis *online*. Karena di lapangan hanya ada 2 operator, padahal seharusnya ada 6 administrator dan operator untuk layanan SKCK *online*.
- c. Penggunaan komputer dan printer tidak seefisien mungkin dalam rangka penyediaan SKCK. Printer pribadi seperti yang digunakan untuk mencetak surat pengaduan dari masyarakat umum adalah yang digunakan oleh percetakan SKCK. Jumlah komputer di lokasi hanya ada 2 dan printer 3 sehingga kurang efisien dan menghambat proses.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merasa masalah tersebut perlu dikaji secara mendalam dan menyeluruh dalam rangka memperoleh keakuratan data dan hasil penelitian yang baik. Oleh karena itu, masalah tersebut di angkat dalam Skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* (Studi Kasus Di Polda Kepulauan Riau).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana implementasi kebijakan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* terhadap Polda Kepulauan Riau?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi kebijakan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* terhadap Polda Kepulauan Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan keilmuan pembaca dalam mengetahui implementasi kebijakan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* oleh Polda Kepulauan Riau.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah tambahan ilmu pengetahuan terhadap masyarakat mengenai implementasi kebijakan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKC) *Online* dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini.