

**PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KARANGANYAR**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum**



Diajukan Oleh :

ANANDA KRISNA BAGASKARA
NIM: 202401P036

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM BATIK
SURAKARTA**

2026

SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KARANGANYA



Disusun Oleh:
ANANDA KRISNA BAGASKARA
NIM: 202401P036

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing

Pada Hari :

Tanggal :

Pembimbing I


Dr Ariy Khaerudin, S.H, M.H.

Pembimbing II


Suparwi, S.H., M.H.

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H.

SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KARANGANYAR



Disusun Oleh:
ANANDA KRISNA BAGASKARA
NIM: 202401P036

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	Dr. Ariy Khaerudin, S.H, M.H.		
2. Anggota	Suparwi, S.H., M.H.		
3. Anggota	Firsnandiar Glica Aini S, S.H., M.H		

Surakarta,

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ananda Krisna Bagaskara

NIM : 202401P036

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar”** adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan



Ananda Krisna Bagaskara

MOTTO

**“Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu,
begitu pula Rasul-Nya dan orang-orang mukmin.”**

— *Q.S. At-Taubah: 10*

**“Keadilan tidak akan lahir dari kekuasaan semata, tetapi dari keberanian
untuk berpihak pada kebenaran”**

— *Jimly Asshiddiqie*

**“Ilmu hukum yang tidak berpihak pada kemanusiaan hanyalah kumpulan
aturan tanpa makna.”**

— *Bernard Arief Sidharta*

PERUNTUKAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moril dan materiil tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum, khususnya angkatan dan sahabat-sahabat penulis, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

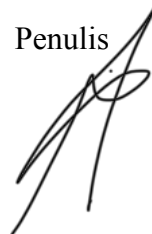
1. Bapak Ipmawan Muhammad Iqbal, S.Ag., M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta
2. Bapak Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta.
3. Ibu Nourma Dewi, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta.
4. Bapak Dr. Ariy Khaerudin, S.H, M.H._Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Suparwi, S.H.,M.H, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, koreksi, serta motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.

7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan semangat selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta,

Penulis



Ananda Krisna Bagaskara

DAFTAR ISI

PERUNTUKAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Metode Penelitian.....	17
F. Sistematika Penulisan Skripsi	24
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSEP HUKUM ADMINISTRASI NEGARA	28
A. Konsep Hukum Administrasi Negara.....	28
B. Konsep Pelayanan Publik.....	31
C. Teori Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)	35
D. Konsep Kepolisian dan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	42
E. Kerangka Hukum dan Regulasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	48
BAB III HASIL PENELITIAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KARANGANYAR.....	53
A. Gambaran Umum Polres Karanganyar.....	53
B. Gambaran Umum Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam)	56
C. Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar	59
BAB IV PEMBAHASAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KARANGANYAR.....	66

A. Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar ..	66
B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar serta Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	75
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85

ABSTRAK

Ananda Krisna Bagaskara (202401P036) 2025, Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Islam Batik Surakarta, 2026.

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bagian dari fungsi pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap penerbitan SKCK, penyelenggaraan pelayanan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar serta mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) sebagai dasar analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar pada umumnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang berlaku. Kualitas pelayanan telah tercermin melalui pemenuhan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, meskipun masih ditemukan beberapa hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai persyaratan pelayanan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi peningkatan kompetensi personel, pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi, penyempurnaan sarana dan prasarana, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun tetap memerlukan perbaikan secara berkelanjutan agar pelayanan semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SKCK, Kepolisian, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL.

ABSTRACT

Ananda Krisna Bagaskara (202401P036). *The Implementation of Police Record Certificate (Surat Keterangan Catatan Kepolisian/SKCK) Services in Improving the Quality of Public Services at Karanganyar Regional Police*. Undergraduate Thesis. Faculty of Law, Universitas Islam Batik Surakarta, 2026.

The Police Record Certificate (Surat Keterangan Catatan Kepolisian/SKCK) service is one of the administrative public services provided by the Indonesian National Police as part of its responsibility to serve the community. Along with the increasing public demand for SKCK issuance, the service is required to be efficient, accessible, transparent, accountable, and of high quality. This study aims to examine the implementation of SKCK services in improving the quality of public services at the Karanganyar Regional Police and to identify the obstacles encountered as well as the efforts undertaken to enhance Service Quality. This research employed an empirical legal research method using a descriptive qualitative approach. The data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies, and were analyzed descriptively using the Service Quality (SERVQUAL) theory as the analytical framework. The findings indicate that the implementation of SKCK services at the Karanganyar Regional Police has generally been carried out in accordance with the applicable laws, regulations, and service standards. The quality of the service is reflected in the fulfillment of the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. However, several obstacles remain, including limited human resources, the need to optimize the utilization of information technology, and the limited public understanding of service requirements and procedures. To address these challenges, the Karanganyar Regional Police have implemented various improvement measures, including enhancing personnel competence, optimizing technology-based services, improving service facilities and infrastructure, and strengthening public outreach and information dissemination. Therefore, the implementation of SKCK services at the Karanganyar Regional Police has contributed to improving the quality of public services, although continuous improvements are still necessary to ensure more effective, efficient, transparent, accountable, and citizen-oriented public services in accordance with the principles of good governance.

Keywords: Public Service, Police Record Certificate (SKCK), Indonesian National Police, Service Quality, SERVQUAL.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Konsekuensi dari ketentuan tersebut adalah bahwa setiap tindakan pemerintahan harus didasarkan pada hukum, dilaksanakan berdasarkan kewenangan yang sah, dan diarahkan untuk melindungi hak-hak masyarakat. Dalam perkembangan negara hukum modern, tugas negara tidak hanya terbatas pada menjaga ketertiban dan menegakkan hukum, tetapi juga mencakup kewajiban untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kewajiban tersebut salah satunya dilaksanakan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan kehadiran negara di tengah masyarakat.¹

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015, hlm. 34; Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 102.

menjelaskan bahwa pelayanan tersebut dapat berbentuk penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.² Dengan demikian, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan terselesaikannya produk pelayanan, tetapi juga dari kejelasan prosedur, kepastian biaya, ketepatan waktu, kemudahan akses, serta perlakuan aparatur terhadap masyarakat. Pelayanan yang tidak memenuhi unsur-unsur tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara.³

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tindakan pemerintahan yang dilaksanakan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Setiap tindakan tersebut harus memiliki dasar kewenangan yang jelas dan dilaksanakan sesuai dengan asas legalitas agar tidak menimbulkan tindakan sewenang-wenang.⁴ Selain tunduk pada peraturan perundang-undangan, pejabat pemerintahan juga berkewajiban menerapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Asas tersebut meliputi kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan,

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 1 dan Pasal 4

³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 21.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10 ayat (1)

larangan menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.⁵ Penerapan asas-asas tersebut menempatkan masyarakat sebagai subjek hukum yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan secara adil, terbuka, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang mempunyai kedudukan strategis dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Berdasarkan Pasal 30 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum.⁶ Tugas tersebut menunjukkan bahwa fungsi Kepolisian tidak hanya berhubungan dengan penegakan hukum terhadap tindak pidana, tetapi juga mencakup pemberian pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 juga menempatkan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat sebagai bagian dari tugas pokok Polri.⁷ Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian turut memengaruhi citra kelembagaan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 114.

⁶ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 30 ayat (4)

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026, Pasal 13.

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri berkaitan dengan ada atau tidak adanya catatan Kepolisian terhadap seseorang.⁸ Penerbitannya dilakukan berdasarkan penelitian terhadap biodata dan catatan Kepolisian pemohon sesuai dengan kewenangan satuan penerbit. Dokumen tersebut diperlukan masyarakat untuk berbagai keperluan, antara lain melamar pekerjaan, mengikuti seleksi aparatur sipil negara, mendaftar sebagai anggota TNI atau Polri, melanjutkan pendidikan, mencalonkan diri sebagai pejabat publik, serta memenuhi persyaratan administratif lainnya. Mengingat pentingnya SKCK bagi kepentingan masyarakat, proses penerbitannya harus memberikan kepastian hukum, kemudahan, ketepatan, dan keterbukaan.

Pengaturan penerbitan SKCK mengalami perkembangan sejalan dengan perubahan kebutuhan organisasi dan kemajuan teknologi informasi. Peraturan Polri Nomor 1 Tahun 2026 menggantikan Peraturan Polri Nomor 6 Tahun 2023 yang dinilai sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan hukum. Peraturan terbaru tersebut menekankan penyelenggaraan layanan SKCK yang prima, transparan, akuntabel, efektif,

⁸ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Pasal 1.

dan efisien serta didukung melalui pelayanan secara elektronik.⁹ Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran, mengisi data, mengunggah persyaratan, dan melakukan pembayaran melalui kanal resmi. Namun demikian, penggunaan teknologi tidak secara otomatis menjamin pelayanan menjadi berkualitas karena tetap dipengaruhi oleh kesiapan sistem, kestabilan jaringan, kompetensi petugas, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik.

Pelayanan SKCK sebagai bagian dari pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang jelas dan dapat diketahui oleh masyarakat. Standar tersebut sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, serta mekanisme penanganan pengaduan.¹⁰ Keberadaan standar pelayanan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tahapan yang harus dilalui dan hak yang akan diperoleh selama proses pelayanan. Di samping itu, standar pelayanan juga menjadi pedoman bagi petugas agar pelayanan dilaksanakan secara konsisten, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, kualitas pelayanan SKCK tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan menerbitkan dokumen, tetapi juga oleh kualitas proses dan pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan.

⁹ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, bagian konsiderans dan ketentuan penutup.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 20 dan Pasal 21.

Polres Karanganyar merupakan salah satu satuan kewilayahan Polri yang menyelenggarakan pelayanan penerbitan SKCK kepada masyarakat di Kabupaten Karanganyar melalui fungsi Satuan Intelijen dan Keamanan. Berdasarkan laporan pelayanan Sat Intelkam Polres Karanganyar, jumlah penerbitan SKCK pada tahun 2023 tercatat sebanyak 33.383 penerbitan, kemudian pada tahun 2024 sebanyak 32.940 penerbitan, dan meningkat menjadi 42.227 penerbitan pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terdapat sedikit penurunan pada tahun 2024, tetapi selanjutnya terjadi peningkatan sebanyak 9.287 penerbitan atau sekitar 28,19 persen pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Tingginya jumlah penerbitan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKCK merupakan pelayanan administratif dengan beban pelayanan yang besar dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Kondisi tersebut menuntut kesiapan petugas, sarana dan prasarana, sistem teknologi, serta mekanisme pelayanan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.¹¹

Ditinjau dari tujuan penggunaannya, pelayanan SKCK di Polres Karanganyar mempunyai hubungan langsung dengan pemenuhan berbagai kepentingan sosial dan administratif masyarakat. Berdasarkan Laporan Penggunaan Blangko SKCK Tahun Anggaran 2023, sebanyak 28.844 SKCK

¹¹ Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah Resor Karanganyar, *Laporan Penggunaan Blangko SKCK Tahun Anggaran 2023*; Sat Intelkam Polres Karanganyar, *Jumlah Penerbitan SKCK Tahun 2024*; dan Sat Intelkam Polres Karanganyar, *Laporan Bulanan Polres Karanganyar Tahun 2025*. Data tahun 2023 mencatat jumlah penggunaan blangko sebanyak 33.383.

digunakan untuk keperluan melamar pekerjaan, sedangkan 1.750 SKCK digunakan untuk mengikuti seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil. Selain itu, sebanyak 645 SKCK digunakan untuk keperluan pendaftaran TNI atau Polri, 592 SKCK untuk melanjutkan pendidikan, 332 SKCK untuk keperluan calon anggota legislatif atau pejabat publik, dan 1.220 SKCK untuk keperluan lainnya.¹² Data tersebut menunjukkan bahwa penerbitan SKCK bukan sekadar kegiatan administratif internal Kepolisian, tetapi berkaitan dengan kesempatan masyarakat memperoleh pekerjaan, pendidikan, dan jabatan publik. Pelayanan administratif yang berkualitas harus mampu memberikan kepastian kepada masyarakat agar kepentingan yang sedang diurus tidak terhambat oleh proses pelayanan yang lambat atau tidak jelas.¹³ Kejelasan prosedur, ketepatan waktu, dan kepastian hasil pelayanan menjadi unsur penting karena sebagian keperluan pemohon dibatasi oleh jadwal pendaftaran tertentu.¹⁴

Data pelayanan tahun 2023 juga memperlihatkan adanya perubahan jumlah permohonan yang cukup besar pada bulan-bulan tertentu. Jumlah penerbitan SKCK pada Januari tercatat sebanyak 2.331 penerbitan, kemudian mengalami peningkatan pada Mei hingga mencapai 6.554 penerbitan. Setelah itu, jumlah penerbitan kembali bergerak pada kisaran dua ribu sampai tiga ribu

¹² Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah Resor Karanganyar, *Laporan Penggunaan Blangko Surat Keterangan Catatan Kepolisian Tahun Anggaran 2023*, bagian rekapitulasi penerbitan SKCK berdasarkan keperluan.

¹³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2017, hlm. 162.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016, hlm. 95.

setiap bulan.¹⁵ Perubahan jumlah pemohon tersebut menunjukkan bahwa beban pelayanan tidak selalu berada dalam kondisi yang sama, tetapi dapat meningkat secara signifikan ketika terdapat pembukaan lowongan pekerjaan, penerimaan aparatur negara, pendaftaran pendidikan, atau kebutuhan administratif lainnya. Penyelenggara pelayanan karena itu harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.¹⁶ Kemampuan organisasi dalam menghadapi peningkatan jumlah pemohon diperlukan agar antrean dan beban kerja tidak menyebabkan penurunan ketepatan maupun kecepatan pelayanan.¹⁷

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu upaya untuk memberikan kemudahan dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan SKCK. Namun, berdasarkan rekapitulasi pengguna SKCK di Polres Karanganyar tahun 2023, dari total 33.383 pemohon, sebanyak 32.428 pemohon masih menggunakan mekanisme pelayanan offline, sedangkan 552 pemohon menggunakan pelayanan online dengan pembayaran tunai dan 284 pemohon menggunakan pelayanan online melalui BRI Virtual Account (BRIVA).¹⁸ Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara langsung masih menjadi mekanisme yang paling banyak digunakan oleh

¹⁵ Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah Resor Karanganyar, *Laporan Penggunaan Blangko Surat Keterangan Catatan Kepolisian Tahun Anggaran 2023*, bagian jumlah penerbitan SKCK setiap bulan.

¹⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, hlm. 107.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2017, hlm. 164.

¹⁸ Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah Resor Karanganyar, *Rekap Pengguna SKCK Online Tahun 2023*.

masyarakat. Keadaan ini memperlihatkan bahwa pengembangan pelayanan berbasis elektronik belum dapat sepenuhnya menggantikan pentingnya pelayanan tatap muka, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, mengalami keterbatasan perangkat, atau membutuhkan bantuan petugas dalam melengkapi persyaratan. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik harus tetap memperhatikan kemampuan dan kebutuhan pengguna pelayanan agar tidak menimbulkan kesenjangan akses.¹⁹ Pelayanan juga harus diberikan secara mudah, terjangkau, tidak diskriminatif, dan tetap menyediakan bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan.²⁰

Besarnya jumlah pemohon dan dominannya penggunaan pelayanan secara langsung menempatkan sumber daya manusia sebagai unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK. Petugas tidak hanya dituntut memahami persyaratan dan tata cara penerbitan, tetapi juga harus mampu memeriksa identitas, meneliti catatan Kepolisian, mengoperasikan sistem pelayanan, dan memberikan informasi yang benar kepada masyarakat.²¹ Ketelitian dibutuhkan karena SKCK merupakan dokumen resmi yang memuat keterangan mengenai ada atau tidak adanya catatan Kepolisian seseorang, sehingga kesalahan pencatatan dapat menimbulkan akibat administratif bagi pemohon. Kompetensi dan profesionalitas petugas merupakan salah satu indikator

¹⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 132.

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

²¹ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, ketentuan mengenai pemeriksaan persyaratan, penelitian biodata dan catatan Kepolisian, serta penerbitan SKCK.

penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.²² Petugas juga dituntut memiliki kedisiplinan, daya tanggap, dan kemampuan berkomunikasi agar dapat membantu masyarakat ketika terjadi kekurangan dokumen atau kesulitan dalam menggunakan pelayanan elektronik.²³ Pelaksanaan tugas tersebut harus tetap berpedoman pada asas kecermatan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.²⁴

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana turut menentukan kelancaran proses penerbitan SKCK. Ketersediaan ruang pelayanan, loket, tempat tunggu, papan informasi, komputer, printer, jaringan internet, perangkat pencatatan sidik jari, dan fasilitas pendukung lainnya dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat sekaligus kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Kondisi fasilitas fisik merupakan bagian dari dimensi *tangibles* yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna pelayanan.²⁵ Sarana yang memadai akan membantu mempercepat proses administrasi, sedangkan keterbatasan fasilitas berpotensi menimbulkan antrean, keterlambatan, dan ketidaknyamanan bagi pemohon.²⁶ Dalam laporan stok opname tahun 2023, Polres Karanganyar mencatat penggunaan sebanyak 33.383 blanko SKCK, menerima tambahan persediaan sebanyak 50.000 blanko pada September 2023,

²² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 55.

²³ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, hlm. 107.

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10 ayat (1).

²⁵ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 23.

²⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 63–64.

dan masih memiliki sisa persediaan sebanyak 62.176 blanko pada akhir Desember 2023.²⁷ Data tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan dokumen pelayanan merupakan bagian penting dalam menjaga kesinambungan penerbitan SKCK.

Untuk menilai kualitas pelayanan SKCK, penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* atau SERVQUAL. Teori tersebut pada awalnya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dan pelayanan yang benar-benar diterima.²⁸ Dalam perkembangannya, kualitas pelayanan dirumuskan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.²⁹ Dimensi *tangibles* digunakan untuk menilai kondisi sarana dan prasarana; *reliability* untuk menilai ketepatan dan konsistensi pelayanan; serta *responsiveness* untuk menilai kesediaan petugas dalam membantu pemohon. Adapun *assurance* digunakan untuk menilai kompetensi, kepastian biaya, keamanan, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan, sedangkan *empathy* digunakan untuk menilai keramahan, perhatian, serta perlakuan yang adil terhadap masyarakat. Penilaian berdasarkan SERVQUAL tetap perlu dihubungkan dengan asas dan standar pelayanan publik agar kualitas pelayanan

²⁷ Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Tengah Resor Karanganyar, *Laporan Stok Opname Blangko/Formulir SKCK Tahun 2023*.

²⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of *Service Quality* and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 1985, hlm. 41–50.

²⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 12–40.

tidak hanya dinilai berdasarkan kepuasan pemohon, tetapi juga berdasarkan kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan persamaan perlakuan.³⁰ Kelima dimensi tersebut relevan digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.³¹

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar penting dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan hukum, standar pelayanan, dan praktik pelayanan yang diterima masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya produk administratif, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara memberikan pelayanan yang mudah, cepat, pasti, dan dapat dipertanggungjawabkan.³² Penelitian ini tidak hanya menggambarkan prosedur penerbitan SKCK, tetapi juga menganalisis kondisi sarana dan prasarana, keandalan petugas, daya tanggap, jaminan pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pemohon.³³ Selain itu, penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan yang bersumber dari sumber daya manusia, teknologi informasi, fasilitas pelayanan, maupun pemahaman masyarakat, serta mengkaji upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan yuridis empiris digunakan karena penelitian tidak hanya mengkaji ketentuan hukum,

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, Pasal 20, dan Pasal 21.

³¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 63–76.

³² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015, hlm. 82.

³³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016, hlm. 95.

tetapi juga menelaah pelaksanaannya dalam kenyataan di lapangan.³⁴ Pengumpulan dan analisis data empiris diperlukan untuk mengetahui kesesuaian antara aturan yang seharusnya dilaksanakan dan praktik pelayanan yang benar-benar terjadi.³⁵ Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian diharapkan dapat menghasilkan jawaban yang sistematis terhadap permasalahan yang diteliti.³⁶ Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

³⁴ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, 2018, hlm. 149.

³⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2019, hlm. 51.

³⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 31.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang hendak dicapai dalam suatu kajian ilmiah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis empiris pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta kesesuaiannya dengan ketentuan pelayanan publik dan peraturan mengenai penerbitan SKCK.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang Hukum Administrasi Negara, hukum pelayanan publik, dan hukum kepolisian. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pelaksanaan pelayanan administratif oleh Kepolisian, terutama pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), serta memberikan pemahaman mengenai penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan publik dengan menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan publik, pelayanan kepolisian, maupun penerbitan SKCK dalam perspektif yuridis empiris.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kepolisian Resor Karanganyar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Polres Karanganyar, khususnya Satuan Intelijen dan Keamanan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang perlu dilakukan agar pelayanan berjalan lebih cepat, mudah, transparan, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Petugas Pelayanan SKCK

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kompetensi, kedisiplinan, daya tanggap, keramahan, serta ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan profesionalitas dan konsistensi penerapan standar pelayanan SKCK.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu penyelesaian, dan bentuk pelayanan SKCK di Polres Karanganyar. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih mudah diakses, adil, terbuka, serta tidak diskriminatif bagi setiap pemohon.

d. Bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan pembinaan pelayanan publik, khususnya pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Kepolisian. Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai penerapan standar pelayanan, kebutuhan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, perbandingan, dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik, pelayanan kepolisian, kualitas pelayanan, maupun penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada lokasi atau objek penelitian yang berbeda.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau langkah ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data, mengolah data, serta menganalisis permasalahan yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian hukum, penggunaan metode penelitian diperlukan agar pembahasan dilakukan secara sistematis, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.³⁷ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 17.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang mengkaji hukum berdasarkan kenyataan atau fakta yang terjadi dalam masyarakat. Hukum tidak hanya dipahami sebagai norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga dilihat dari pelaksanaannya dalam kehidupan nyata.³⁸

Penggunaan penelitian hukum empiris dalam penelitian ini didasarkan pada objek yang dikaji, yaitu pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Karanganyar. Penelitian tidak hanya mengkaji ketentuan hukum yang mengatur pelayanan publik dan penerbitan SKCK, tetapi juga mengkaji bagaimana ketentuan tersebut diterapkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui penelitian hukum empiris, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana, kualitas petugas, hambatan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Polres Karanganyar.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan mengkaji

³⁸ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, 2018, hlm. 149.

ketentuan hukum yang berlaku dan menghubungkannya dengan fakta yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan.³⁹

Aspek yuridis dilakukan melalui kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, administrasi pemerintahan, Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Adapun aspek empiris dilakukan dengan mengamati dan memperoleh informasi secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar.

Pendekatan tersebut digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan hukum dan standar pelayanan dengan praktik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian tidak hanya memberikan uraian normatif, tetapi juga menggambarkan penerapan hukum dalam pelaksanaan pelayanan SKCK.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Resor Karanganyar, khususnya pada Satuan Intelijen dan Keamanan yang menyelenggarakan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Pemilihan Polres Karanganyar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan penyelenggara pelayanan SKCK bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Karanganyar. Lokasi tersebut juga memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan

³⁹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm. 15–16.

penelitian, yaitu pelaksanaan pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melalui penelitian di Polres Karanganyar, peneliti dapat memperoleh data mengenai jumlah pelayanan, prosedur penerbitan, standar waktu dan biaya, kondisi sarana pelayanan, jumlah petugas, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan.

4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian atau dari pihak yang mengetahui dan terlibat dalam objek penelitian.⁴⁰ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari petugas pelayanan SKCK pada Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Karanganyar.

Data primer tersebut meliputi informasi mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK, prosedur pelayanan, pembagian tugas petugas, penggunaan sarana dan prasarana, hambatan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Data primer juga diperoleh dari dokumen dan data pelayanan yang tersedia di Polres Karanganyar, seperti jumlah penerbitan SKCK tahun

⁴⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2019, hlm. 12.

2023, 2024, dan 2025, standar pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta data pendukung lainnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan dan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.⁴¹

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, meliputi:
 - Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - Undang-Undang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
 - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
 - peraturan lain yang berkaitan dengan penelitian.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel ilmiah, dan pendapat para ahli yang berkaitan

⁴¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 23.

dengan hukum administrasi negara, pelayanan publik, kualitas pelayanan, Kepolisian, dan pelayanan SKCK.

- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, ensiklopedia, dan sumber elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan melalui kegiatan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan pihak yang mengetahui permasalahan penelitian.⁴² Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan petugas pelayanan SKCK pada Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Karanganyar.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan SKCK, kualitas pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018, hlm. 186.

pelayanan. Meskipun menggunakan pedoman pertanyaan, wawancara tetap dapat dikembangkan sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pihak yang diwawancarai.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan data yang berkaitan dengan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar. Dokumen tersebut antara lain berupa data jumlah pelayanan SKCK, persyaratan penerbitan, alur pelayanan, jam pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya, jumlah petugas, sarana dan prasarana, serta dokumentasi ruang pelayanan.

Data dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui wawancara sehingga hasil penelitian tidak hanya didasarkan pada keterangan lisan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan membaca, mempelajari, dan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh landasan hukum dan landasan teoretis dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan SKCK.

6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan

menguraikan data dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis berdasarkan fakta yang ditemukan selama penelitian.⁴³

Data hasil wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan terlebih dahulu dikelompokkan sesuai dengan rumusan masalah. Data mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK dianalisis berdasarkan ketentuan pelayanan publik dan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, data mengenai hambatan dan upaya peningkatan pelayanan dianalisis dengan menghubungkan kondisi lapangan dengan ketentuan hukum dan teori yang digunakan.

Hasil analisis selanjutnya disusun dalam bentuk uraian yang sistematis untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, kemudian ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi disusun untuk memberikan gambaran yang jelas, sistematis, dan terarah mengenai keseluruhan isi penelitian, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami alur pembahasan dari awal hingga akhir. Sistematika penulisan dalam penelitian yang berjudul "*Pelaksanaan*

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2020, hlm. 131.

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar” terdiri atas lima bab yang saling berkaitan sebagai berikut.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal yang memberikan dasar dan arah penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi latar belakang yang menguraikan kondisi normatif dan empiris mengenai pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian, khususnya di Polres Karanganyar. Selanjutnya, bab ini memuat rumusan masalah sebagai fokus penelitian, tujuan penelitian yang hendak dicapai, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data, serta sistematika penulisan skripsi sebagai gambaran mengenai susunan pembahasan dalam setiap bab.

2. BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSEP HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Bab ini menguraikan konsep dan teori yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis permasalahan penelitian. Pembahasan meliputi konsep Hukum Administrasi Negara sebagai dasar dalam memahami tindakan pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, konsep pelayanan publik, serta teori kualitas pelayanan publik dengan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup dimensi

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, bab ini membahas konsep Kepolisian dan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), serta kerangka hukum dan regulasi yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan SKCK.

3. BAB III HASIL PENELITIAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KARANGANYAR

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai kondisi dan pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar. Pembahasan diawali dengan gambaran umum Polres Karanganyar sebagai lokasi penelitian dan gambaran umum Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) sebagai satuan yang melaksanakan pelayanan SKCK. Selanjutnya, diuraikan pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar yang mencakup mekanisme pelayanan, prosedur penerbitan, data penerbitan SKCK, penggunaan pelayanan secara langsung maupun elektronik, serta dukungan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

4. BAB IV PEMBAHASAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KARANGANYAR

Bab ini merupakan bagian analisis terhadap hasil penelitian yang diarahkan untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan pertama menganalisis

pelaksanaan pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar dengan menggunakan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan kondisi sarana dan prasarana, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan dan kepastian pelayanan, serta perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Pembahasan selanjutnya menguraikan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SKCK, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, serta upaya yang dilakukan oleh Polres Karanganyar dalam mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah mengenai pelaksanaan pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta hambatan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Polres Karanganyar. Selanjutnya, saran disusun berdasarkan hasil penelitian sebagai masukan bagi Polres Karanganyar, Kepolisian Negara Republik Indonesia, masyarakat, serta peneliti selanjutnya dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG KONSEP HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Bab ini memuat landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian. Landasan teori berfungsi sebagai kerangka berpikir yang memberikan arah dalam mengkaji pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan objek penelitian, sehingga mampu memberikan dasar konseptual dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori Hukum Administrasi Negara, teori pelayanan publik, teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL), teori Kepolisian dan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), serta kerangka regulasi dan kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan SKCK.

A. Konsep Hukum Administrasi Negara

Hukum Administrasi Negara merupakan salah satu cabang ilmu hukum publik yang mengatur hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan Hukum Administrasi Negara tidak dapat dipisahkan dari konsep negara hukum (*rechtstaat*), karena setiap tindakan pemerintah harus dilaksanakan berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh

peraturan perundang-undangan.⁴⁴ Dengan demikian, Hukum Administrasi Negara menjadi dasar bagi penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sekaligus menjadi instrumen perlindungan hukum terhadap warga negara apabila terjadi penyalahgunaan kewenangan.

Menurut Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara merupakan keseluruhan norma hukum yang mengatur pelaksanaan tugas pemerintahan serta hubungan hukum antara organ pemerintahan dengan masyarakat dalam rangka penyelenggaraan kepentingan umum.⁴⁵ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa Hukum Administrasi Negara tidak hanya mengatur organisasi pemerintahan, tetapi juga mengatur tata cara pemerintah dalam menggunakan kewenangannya agar setiap tindakan administratif memiliki dasar hukum yang jelas. Oleh karena itu, setiap bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk pelayanan SKCK oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa Hukum Administrasi Negara memiliki fungsi memberikan dasar legalitas bagi tindakan pemerintah sekaligus memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat terhadap tindakan administrasi pemerintahan.⁴⁶ Perlindungan hukum tersebut diwujudkan melalui penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas

⁴⁴ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 25.

⁴⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 31.

⁴⁶ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015, hlm. 18.

kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Penerapan asas-asas tersebut bertujuan agar setiap pelayanan publik dilakukan secara profesional, transparan, akuntabel, serta memberikan kepastian bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Hukum Administrasi Negara memberikan landasan bagi setiap instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi prinsip legalitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan kepastian hukum.⁴⁷ Prinsip-prinsip tersebut menjadi ukuran dalam menilai apakah suatu pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum dan memenuhi hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari kesesuaian proses pelayanan dengan norma hukum administrasi negara.

Teori Hukum Administrasi Negara dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar. Melalui teori ini akan dikaji apakah penyelenggaraan pelayanan SKCK telah dilaksanakan sesuai dengan kewenangan Kepolisian, berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10 ayat (1).

undangan, serta memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain itu, teori ini juga menjadi dasar untuk menilai hubungan antara kewajiban aparatur Kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan dengan hak masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayanan SKCK telah memberikan kepastian hukum, kemudahan, dan perlindungan hukum kepada masyarakat.

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah tidak hanya memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengendalikan kehidupan masyarakat, tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang diperlukan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum. Pelayanan publik menjadi bentuk nyata hubungan antara negara dan warga negara karena melalui pelayanan tersebut masyarakat dapat memperoleh berbagai hak administratif, barang, jasa, dan kebutuhan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, terbuka, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Secara yuridis, pengertian pelayanan publik tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik diartikan sebagai 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.⁴⁸ Pengertian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berbentuk penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencakup pelayanan administratif yang menghasilkan dokumen resmi bagi masyarakat.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, badan usaha milik negara, maupun badan usaha milik daerah.⁴⁹ Pelayanan tersebut dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pandangan tersebut, pelayanan publik berkaitan erat dengan tanggung jawab aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, tepat waktu, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hardiyansyah mengemukakan bahwa pelayanan publik pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif.⁵⁰ Dalam perkembangannya, pelayanan publik tidak cukup hanya dinilai dari terselenggaranya suatu pelayanan, tetapi juga dari cara pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, tidak pasti, atau

⁴⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 1.

⁴⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016, hlm. 5.

⁵⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 15.

diskriminatif tetap dapat dinilai tidak memenuhi tujuan pelayanan publik meskipun dokumen atau jasa yang dibutuhkan pada akhirnya diberikan kepada masyarakat. Literatur Hardiyansyah secara khusus membahas kualitas pelayanan publik dan menjadi salah satu rujukan yang banyak digunakan dalam kajian administrasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada asas-asas pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁵¹ Asas tersebut menjadi pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan sekaligus menjadi dasar bagi masyarakat untuk menilai apakah pelayanan telah diselenggarakan secara layak.

Selain berpedoman pada asas pelayanan, setiap penyelenggara diwajibkan memiliki dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, serta evaluasi kinerja

⁵¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

pelaksana.⁵² Kejelasan standar pelayanan diperlukan agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur, waktu, biaya, dan hasil pelayanan yang akan diterima. Ombudsman Republik Indonesia juga menegaskan bahwa pemenuhan standar pelayanan dapat memudahkan masyarakat mengakses pelayanan sekaligus mengurangi risiko penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungutan liar, dan bentuk maladministrasi lainnya.

Pelayanan publik juga menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai penerima pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki hak untuk mengetahui standar pelayanan, mengawasi pelaksanaannya, menyampaikan pengaduan, serta memperoleh tanggapan atas pelayanan yang tidak sesuai. Di sisi lain, penyelenggara berkewajiban memberikan informasi yang benar, menyediakan fasilitas pelayanan, menempatkan petugas yang kompeten, serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hubungan tersebut menunjukkan adanya keseimbangan antara hak masyarakat dan kewajiban aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perspektif administrasi pemerintahan, pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Orientasi tersebut mengharuskan instansi pemerintah melakukan perbaikan secara berkelanjutan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan sarana yang memadai, serta pengelolaan pengaduan secara efektif. Pelayanan publik yang baik bukan hanya

⁵² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 21.

pelayanan yang selesai secara administratif, melainkan pelayanan yang memberikan kepastian, kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan perlakuan yang adil kepada setiap masyarakat.

Konsep pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Karanganyar. Penerbitan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh Kepolisian kepada masyarakat untuk berbagai kebutuhan, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, pencalonan dalam jabatan tertentu, pengurusan administrasi, dan keperluan lainnya. Oleh karena itu, pelayanan SKCK harus dilaksanakan berdasarkan asas dan standar pelayanan publik, khususnya dalam aspek kejelasan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, keterbukaan informasi, kompetensi petugas, serta penanganan pengaduan masyarakat.

Melalui konsep pelayanan publik, penelitian ini akan menilai apakah pelayanan SKCK di Polres Karanganyar telah diselenggarakan sesuai dengan hak masyarakat sebagai penerima pelayanan dan kewajiban Kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan publik. Konsep ini juga digunakan untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan serta menilai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, keterbukaan, kepastian, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

C. Teori Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan

masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga mencakup proses pemberian pelayanan, sikap petugas, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, kenyamanan fasilitas, serta kepastian prosedur dan biaya. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, terbuka, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan.⁵³ Kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat dinamis karena kebutuhan dan harapan masyarakat terus mengalami perkembangan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Buku Hardiyansyah juga secara khusus menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai kajian yang meliputi konsep, dimensi, indikator, dan penerapannya dalam pelayanan pemerintahan.

Salah satu teori yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah teori *Service Quality* atau SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Model awal kualitas pelayanan diperkenalkan melalui penelitian pada tahun 1985 yang

⁵³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 36–40.

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dan pelayanan yang benar-benar dirasakan atau diterima.⁵⁴ Penelitian tersebut menjadi dasar konseptual bagi pengembangan instrumen SERVQUAL sebagai alat untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

Pada tahap awal pengembangannya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan. Setelah dilakukan pengujian dan penyempurnaan, dimensi tersebut diringkas menjadi lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Instrumen SERVQUAL kemudian dikembangkan dalam bentuk 22 butir pengukuran untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pada organisasi jasa dan pelayanan.⁵⁵

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampilan dan kondisi unsur-unsur fisik yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Unsur tersebut meliputi gedung atau ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, peralatan pelayanan, teknologi yang digunakan, papan informasi,

⁵⁴ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of *Service Quality* and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 1985, hlm. 41–50.

⁵⁵ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of *Service Quality*," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 12–40.

kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas.⁵⁶ Bukti fisik menjadi aspek yang mudah diamati secara langsung oleh masyarakat dan sering kali membentuk kesan awal terhadap kualitas suatu pelayanan.

Dalam pelayanan SKCK, dimensi bukti fisik dapat dilihat dari ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, loket pelayanan, tempat duduk bagi pemohon, informasi persyaratan, alur pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, alat pencetak dokumen, fasilitas bagi kelompok rentan, serta kebersihan dan kerapian ruang pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* atau Keandalan

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan.⁵⁷ Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas melaksanakan prosedur dengan benar, menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan, memberikan informasi yang akurat, serta menghindari kesalahan dalam penerbitan produk pelayanan.

Dalam pelayanan SKCK, keandalan dapat dinilai dari ketepatan petugas dalam memeriksa persyaratan, memasukkan data pemohon,

⁵⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 63–64.

⁵⁷ Ibid., hlm. 64.

melakukan penelitian terhadap catatan kepolisian, serta menerbitkan SKCK sesuai identitas dan keperluan pemohon. Pelayanan yang andal juga menuntut adanya kepastian waktu penyelesaian dan kesesuaian biaya dengan ketentuan yang berlaku.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.⁵⁸ Daya tanggap tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan menyelesaikan pelayanan, tetapi juga melalui kesediaan petugas memberikan penjelasan, menjawab pertanyaan, membantu pemohon yang mengalami kesulitan, dan menangani keluhan secara tepat.

Dalam pelayanan SKCK, daya tanggap dapat terlihat dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur, membantu pemohon melakukan pendaftaran, merespons kendala pada pelayanan daring, serta memberikan solusi ketika terjadi kekurangan dokumen atau gangguan sistem. Semakin cepat dan tepat petugas merespons kebutuhan masyarakat, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan.

4. *Assurance* atau Jaminan

Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, integritas, dan sikap petugas yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan

⁵⁸ Ibid., hlm. 65.

aman pada masyarakat.⁵⁹ Jaminan pelayanan juga berkaitan dengan kepastian hukum, kepastian prosedur, kepastian biaya, keamanan data pribadi, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam pelayanan SKCK, dimensi jaminan dapat dinilai dari kemampuan petugas memberikan penjelasan yang benar, perlakuan yang sopan dan tidak diskriminatif, kepastian bahwa biaya pelayanan sesuai ketentuan, serta perlindungan terhadap data pribadi pemohon. Masyarakat akan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan apabila petugas menunjukkan profesionalitas, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

5. *Empathy* atau Empati

Dimensi *empathy* merupakan perhatian secara pribadi, kepedulian, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat.⁶⁰ Empati menuntut agar pelayanan tidak dilakukan secara kaku, melainkan tetap memperhatikan kondisi dan kebutuhan khusus setiap pengguna pelayanan. Perhatian tersebut harus diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, agama, suku, jenis kelamin, maupun kepentingan pemohon.

Dalam pelayanan SKCK, empati dapat diwujudkan melalui keramahan petugas, komunikasi yang mudah dipahami, kesabaran dalam memberikan penjelasan, serta perhatian khusus kepada lanjut usia,

⁵⁹ Ibid., hlm. 65–66.

⁶⁰ Ibid., hlm. 66.

penyandang disabilitas, ibu hamil, atau masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi. Sikap empati akan menciptakan hubungan pelayanan yang lebih manusiawi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Kepolisian.

SERVQUAL pada dasarnya menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan dengan persepsi mereka setelah memperoleh pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelayanan tersebut dapat dinilai berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, akan timbul kesenjangan pelayanan yang menunjukkan perlunya perbaikan. Konsep kesenjangan tersebut menjadikan SERVQUAL tidak hanya berguna untuk menilai hasil pelayanan, tetapi juga untuk menemukan aspek pelayanan yang masih lemah.

Meskipun pada awalnya dikembangkan dalam konteks organisasi jasa dan bisnis, SERVQUAL dapat digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena kelima dimensinya memiliki keterkaitan dengan pengalaman masyarakat ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan. Penggunaan SERVQUAL dalam pelayanan publik perlu disesuaikan dengan karakter pelayanan pemerintahan yang tidak semata-mata berorientasi pada kepuasan pengguna, tetapi juga terikat pada asas legalitas, kepentingan umum, kesamaan perlakuan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Dalam penelitian ini, teori SERVQUAL digunakan sebagai pisau

analisis untuk menilai kualitas pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar. Dimensi *tangibles* digunakan untuk menganalisis sarana dan prasarana pelayanan; *reliability* untuk menilai ketepatan dan konsistensi pelayanan; *responsiveness* untuk menilai daya tanggap petugas; *assurance* untuk menilai kompetensi, kepastian, dan keamanan pelayanan; sedangkan *empathy* digunakan untuk menilai keramahan, kepedulian, dan perlakuan petugas terhadap masyarakat.

Penerapan kelima dimensi tersebut juga digunakan untuk mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan SKCK, baik yang bersumber dari keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, sistem teknologi, pemahaman masyarakat, maupun pelaksanaan prosedur. Dengan demikian, teori SERVQUAL tidak hanya digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar.

D. Konsep Kepolisian dan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Kepolisian merupakan salah satu lembaga negara yang mempunyai kedudukan penting dalam penyelenggaraan keamanan, ketertiban, penegakan hukum, serta pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan Kepolisian tidak hanya berkaitan dengan tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran dan tindak pidana, tetapi juga mencakup fungsi pencegahan, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan. Dengan demikian, Kepolisian memiliki hubungan

yang langsung dan luas dengan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Secara konstitusional, kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia ditegaskan dalam Pasal 30 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, dan menegakkan hukum.⁶¹ Rumusan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian yang melekat dalam fungsi Kepolisian dan bukan sekadar tugas tambahan.

Pengaturan lebih lanjut mengenai Kepolisian terdapat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026.⁶² Dalam ketentuan tersebut, Polri ditempatkan sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan regulasi tersebut menunjukkan perlunya penyesuaian kelembagaan dan pelaksanaan tugas Kepolisian dengan perkembangan hukum serta kebutuhan masyarakat.

Menurut Sadjijono, Kepolisian dapat dipahami dari dua sisi, yaitu sebagai fungsi dan sebagai organ. Kepolisian sebagai fungsi menunjuk pada

⁶¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 30 ayat (4).

⁶² Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

tugas dan kewenangan untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, Kepolisian sebagai organ menunjuk pada lembaga atau institusi yang dibentuk oleh negara untuk menyelenggarakan fungsi kepolisian.⁶³ Pemahaman tersebut memperlihatkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi Kepolisian sebagai institusi negara.

Pelaksanaan fungsi pelayanan menuntut anggota Kepolisian untuk bekerja secara profesional, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan berdasarkan ketentuan hukum, standar operasional, serta prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Orientasi pelayanan tersebut diperlukan karena masyarakat tidak hanya menilai Kepolisian dari keberhasilan penegakan hukum, tetapi juga dari kualitas interaksi, kemudahan prosedur, kepastian waktu, dan perlakuan petugas ketika memberikan pelayanan administratif.

Salah satu pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Kepolisian adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia berkaitan dengan

⁶³ Sadjijono, *Hukum Kepolisian: Polri dan Good Governance*, Surabaya: Laksbang Mediatama, 2008, hlm. 52–53.

ada atau tidak adanya catatan kepolisian terhadap seseorang.⁶⁴ Peraturan tersebut menggantikan Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2023 karena dinilai perlu disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan hukum.

SKCK diterbitkan berdasarkan permohonan seseorang untuk memenuhi keperluan tertentu yang mensyaratkan adanya keterangan mengenai catatan kepolisian. Dokumen tersebut dapat digunakan untuk kepentingan pekerjaan, pendidikan, pencalonan dalam jabatan tertentu, pengurusan perizinan, perjalanan atau kegiatan di luar negeri, serta keperluan administratif lainnya sesuai dengan kewenangan penerbitannya. Berdasarkan ketentuan terbaru, satu SKCK diterbitkan untuk satu jenis keperluan dan satu tujuan negara.⁶⁵

Penerbitan SKCK merupakan bentuk pelayanan administratif karena menghasilkan dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Proses penerbitannya tidak hanya berkaitan dengan penyerahan dokumen, tetapi juga meliputi penerimaan permohonan, pemeriksaan identitas dan persyaratan, penelitian terhadap catatan kepolisian, pemrosesan data, serta penerbitan dokumen sesuai dengan keperluan pemohon. Oleh karena itu, seluruh tahapan tersebut harus dilaksanakan secara cermat agar informasi yang tercantum dalam SKCK memiliki ketepatan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penyelenggaraan pelayanan SKCK berada pada fungsi Intelijen dan

⁶⁴ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Pasal 1.

⁶⁵ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, ketentuan mengenai penggunaan dan keperluan penerbitan SKCK.

Keamanan Polri. Dalam pelaksanaannya, kewenangan penerbitan SKCK diberikan kepada satuan organisasi Kepolisian sesuai tingkat dan jenis keperluan pemohon. Penempatan pelayanan SKCK pada fungsi Intelkam berkaitan dengan proses penelitian biodata dan catatan kepolisian sebagai dasar penerbitan surat keterangan. Laman pelayanan resmi Polri juga menjelaskan SKCK sebagai surat resmi yang diterbitkan melalui fungsi Intelkam berdasarkan penelitian biodata dan catatan kepolisian terhadap pemohon.⁶⁶

Sebagai pelayanan publik, penerbitan SKCK harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang jelas. Standar tersebut mencakup dasar hukum, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, serta mekanisme pengaduan. Kejelasan standar diperlukan agar masyarakat dapat mengetahui tahapan pelayanan yang harus ditempuh dan memperoleh kepastian mengenai hak serta kewajibannya sebagai pemohon.

Perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi penyelenggaraan pelayanan SKCK. Permohonan SKCK telah dikembangkan melalui layanan elektronik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan melengkapi data permohonan. Layanan resmi SKCK Polri saat ini mengarahkan pengajuan secara daring melalui aplikasi Polri Super App serta menyediakan informasi mengenai tahapan, persyaratan, biaya, dan pemantauan

⁶⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 21.

proses permohonan.⁶⁷ Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi tetap harus didukung kesiapan sistem, jaringan internet, kemampuan petugas, dan pemahaman masyarakat agar pelayanan berjalan secara efektif.

Pelayanan SKCK yang baik tidak cukup hanya ditandai dengan diterbitkannya dokumen kepada pemohon. Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kejelasan informasi, kemudahan persyaratan, ketepatan waktu, kepastian biaya, keramahan petugas, keamanan data, serta tersedianya fasilitas yang memadai. Pelayanan juga harus diberikan secara adil dan tidak membedakan pemohon berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, pekerjaan, agama, maupun kedekatan dengan petugas.

Dalam penelitian ini, konsep Kepolisian digunakan untuk memahami kedudukan, fungsi, tugas, dan tanggung jawab Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, konsep pelayanan SKCK digunakan untuk menjelaskan karakter pelayanan, kewenangan penerbitan, prosedur, dan standar yang seharusnya diterapkan dalam penerbitan SKCK. Kedua konsep tersebut menjadi dasar untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar, termasuk kesesuaiannya dengan fungsi pelayanan Kepolisian dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep tersebut juga digunakan untuk mengidentifikasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK, baik yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, teknologi informasi, prosedur pelayanan,

⁶⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 23–24.

maupun pemahaman masyarakat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat dinilai upaya yang telah dan perlu dilakukan oleh Polres Karanganyar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, mudah, cepat, transparan, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

E. Kerangka Hukum dan Regulasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagai pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, penyelenggaraan pelayanan SKCK tidak hanya berpedoman pada peraturan internal Kepolisian, tetapi juga harus mengacu pada ketentuan konstitusi, peraturan perundang-undangan, serta kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional. Oleh karena itu, setiap tahapan pelayanan SKCK harus dilaksanakan berdasarkan prinsip legalitas sehingga seluruh tindakan dan keputusan pejabat Kepolisian memiliki dasar hukum yang jelas.

Landasan konstitusional pelayanan SKCK terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28D ayat (1) menjamin bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.⁶⁸ Ketentuan tersebut menjadi dasar bahwa setiap warga negara berhak

⁶⁸ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28D ayat (1).

memperoleh pelayanan administrasi dari pemerintah secara adil, transparan, dan tanpa diskriminasi. Selain itu, Pasal 30 ayat (4) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum.⁶⁹ Dengan demikian, pelayanan SKCK merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi pelayanan yang diamanatkan oleh konstitusi kepada Polri.

Secara kelembagaan, kewenangan Kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa salah satu tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.⁷⁰ Pelayanan administrasi berupa penerbitan SKCK merupakan implementasi langsung dari tugas tersebut sehingga dalam pelaksanaannya harus mencerminkan profesionalisme, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Selain itu, penyelenggaraan pelayanan SKCK juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi dasar umum bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam

⁶⁹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 30 ayat (4).

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2026.

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalamnya diatur mengenai asas pelayanan publik, hak dan kewajiban masyarakat, kewajiban penyelenggara pelayanan, standar pelayanan, penyelenggaraan sistem pengaduan, evaluasi pelayanan, hingga tanggung jawab penyelenggara apabila pelayanan tidak dilaksanakan sesuai ketentuan.⁷¹ Oleh karena itu, pelayanan SKCK sebagai pelayanan administratif Polri wajib memenuhi seluruh prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut.

Dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, pelayanan SKCK juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap keputusan dan tindakan pejabat pemerintahan harus didasarkan pada kewenangan yang sah serta dilaksanakan sesuai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, keterbukaan, pelayanan yang baik, dan kepentingan umum.⁷² Penerapan AUPB menjadi penting agar pelayanan SKCK tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga menjamin perlindungan hak masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pengaturan teknis mengenai penerbitan SKCK diatur secara khusus dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Peraturan ini mengatur pengertian SKCK, kewenangan penerbitan, persyaratan permohonan,

⁷¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁷² Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10.

tata cara penerbitan, masa berlaku, penggunaan SKCK, hingga sistem pelayanan yang dapat dilakukan secara elektronik maupun secara langsung.⁷³ Kehadiran peraturan tersebut memberikan kepastian hukum bagi petugas maupun masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan sehingga dapat meminimalkan terjadinya perbedaan penerapan pelayanan di setiap satuan kewilayahan.

Perkembangan teknologi informasi juga menjadi bagian dari kerangka hukum pelayanan SKCK. Polri telah mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik melalui aplikasi dan sistem informasi pelayanan SKCK guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi tersebut merupakan implementasi dari kebijakan transformasi digital pelayanan publik yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Melalui sistem elektronik, masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan, melakukan pendaftaran, serta memantau proses permohonan secara lebih mudah tanpa mengurangi kewajiban verifikasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya berbagai ketentuan tersebut, pelayanan SKCK pada dasarnya memiliki kerangka hukum yang cukup lengkap, mulai dari tingkat konstitusi, undang-undang, hingga peraturan teknis Kepolisian. Kerangka hukum tersebut memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugasnya sekaligus memberikan kepastian mengenai hak dan

⁷³ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketaatan terhadap kerangka hukum tersebut merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kerangka hukum pelayanan SKCK dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar dengan ketentuan hukum yang berlaku. Analisis tersebut meliputi kesesuaian prosedur pelayanan, pemenuhan standar pelayanan, pelaksanaan kewenangan petugas, penerapan prinsip pelayanan publik, serta perlindungan hak masyarakat sebagai pemohon SKCK. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan SKCK telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III

HASIL PENELITIAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES

KARANGANYAR

A. Gambaran Umum Polres Karanganyar

Kepolisian Resor Karanganyar (Polres Karanganyar) merupakan satuan kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berada di bawah Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan mempunyai wilayah hukum yang meliputi seluruh Kabupaten Karanganyar. Sebagai satuan pelaksana pada tingkat resor, Polres Karanganyar memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan fungsi kepolisian di daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan tugas tersebut diarahkan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Kedudukan Polres Karanganyar sebagai institusi pelayanan publik menjadikan keberadaannya memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian, baik yang bersifat represif maupun administratif.⁷⁴

Tugas dan fungsi Polres Karanganyar dilaksanakan berdasarkan ketentuan organisasi Kepolisian yang mengatur pembagian fungsi operasional

⁷⁴ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Pasal 4.

maupun fungsi pembinaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Polres dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) yang bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan dibantu oleh Wakil Kepala Kepolisian Resor beserta unsur pelaksana lainnya. Unsur pelaksana tersebut terdiri atas berbagai satuan fungsi yang mempunyai tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, seperti fungsi intelijen dan keamanan, reserse kriminal, lalu lintas, pembinaan masyarakat, samapta, serta fungsi pelayanan kepolisian lainnya.⁷⁵ Melalui pembagian fungsi tersebut, setiap satuan kerja dapat melaksanakan tugas secara terintegrasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Kabupaten Karanganyar sebagai wilayah hukum Polres Karanganyar memiliki karakteristik masyarakat yang beragam, baik dari aspek sosial, ekonomi, pendidikan, maupun aktivitas pemerintahan. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian juga semakin berkembang, termasuk pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pemenuhan berbagai persyaratan hukum. Oleh karena itu, Polres Karanganyar tidak hanya dituntut mampu menjaga situasi keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.⁷⁶ Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu

⁷⁵ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, ketentuan mengenai susunan organisasi Polres.

⁷⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Kepolisian.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Polres Karanganyar adalah pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) sebagai unsur pelaksana yang memiliki kewenangan dalam penerbitan SKCK sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan SKCK diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif, seperti melamar pekerjaan, mengikuti seleksi aparatur sipil negara, melanjutkan pendidikan, maupun keperluan lain yang dipersyaratkan oleh instansi tertentu. Dengan demikian, pelayanan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan kepentingan masyarakat sehingga pelaksanaannya harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁷⁷

Berdasarkan data pelayanan Sat Intelkam Polres Karanganyar, jumlah penerbitan SKCK menunjukkan aktivitas pelayanan yang cukup tinggi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 33.383 penerbitan SKCK, kemudian pada tahun 2024 sebanyak 32.940 penerbitan, dan meningkat menjadi 42.227 penerbitan pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Polres Karanganyar memiliki intensitas yang tinggi dan memerlukan dukungan sumber daya manusia, sarana

⁷⁷ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

prasarana, serta sistem pelayanan yang memadai agar pelayanan dapat berjalan secara efektif. Gambaran umum mengenai Polres Karanganyar ini menjadi landasan untuk memahami pelaksanaan pelayanan SKCK yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian berikutnya.

B. Gambaran Umum Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam)

Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) merupakan salah satu unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Kepolisian Resor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian Resor. Kedudukan Sat Intelkam diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025. Sebagai salah satu fungsi operasional Kepolisian, Sat Intelkam mempunyai peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas Kepolisian, baik di bidang intelijen keamanan maupun pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, Sat Intelkam tidak hanya berfungsi sebagai unsur pendukung pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga menjadi salah satu unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.⁷⁸

⁷⁸ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025.

Sat Intelkam dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Intelijen dan Keamanan (Kasat Intelkam) yang bertanggung jawab kepada Kapolres dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dalam menjalankan tugasnya, Kasat Intelkam dibantu oleh personel sesuai dengan pembagian tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi. Setiap personel memiliki tanggung jawab sesuai bidang tugasnya sehingga seluruh kegiatan intelijen maupun pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi. Pembagian tugas tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan serta mendukung pelaksanaan fungsi Kepolisian secara optimal.⁷⁹

Secara umum, Sat Intelkam mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan intelijen keamanan yang meliputi penyelidikan, pengamanan, penggalangan, analisis, dan penyajian informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan. Selain menjalankan fungsi intelijen, Sat Intelkam juga menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi Kepolisian kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya. Pelayanan administrasi tersebut menjadi bagian dari implementasi tugas Kepolisian dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, fungsi Sat Intelkam tidak hanya bersifat preventif dalam bidang keamanan, tetapi juga bersifat pelayanan publik.⁸⁰

⁷⁹ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

⁸⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Sat Intelkam adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui proses penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, penelitian biodata dan catatan Kepolisian pemohon, hingga penerbitan SKCK sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, petugas pelayanan SKCK berkewajiban memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan tersebut harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam setiap tahapan pelayanan.⁸¹

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan SKCK juga mengalami transformasi melalui penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik. Masyarakat tidak hanya dapat mengajukan permohonan secara langsung di loket pelayanan, tetapi juga dapat memanfaatkan layanan elektronik melalui aplikasi resmi Polri untuk melakukan pendaftaran dan melengkapi persyaratan administrasi. Meskipun demikian, proses verifikasi data dan penerbitan SKCK tetap dilakukan oleh petugas Sat Intelkam sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar keabsahan dokumen tetap terjamin. Pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat.⁸²

⁸¹ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

⁸² Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Dalam penelitian ini, Sat Intelkam Polres Karanganyar menjadi unit kerja yang dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan pelaksana langsung pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kepada masyarakat. Seluruh proses pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penerbitan SKCK, dilaksanakan oleh Sat Intelkam berdasarkan standar pelayanan dan ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, gambaran mengenai kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan Sat Intelkam menjadi penting untuk memberikan pemahaman terhadap pelaksanaan pelayanan SKCK yang selanjutnya akan dianalisis pada bab berikutnya menggunakan teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL).

C. Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar

Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian mengenai ada atau tidak adanya catatan Kepolisian terhadap seseorang yang dipergunakan untuk memenuhi berbagai kepentingan

administratif.⁸³ Di Polres Karanganyar, pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) yang bertanggung jawab menerima permohonan, melakukan penelitian terhadap identitas pemohon, serta menerbitkan SKCK sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberadaan pelayanan SKCK menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat karena berkaitan langsung dengan berbagai kebutuhan administrasi dalam kehidupan sehari-hari.

Pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar dilakukan melalui mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan dalam standar operasional pelayanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan secara langsung dengan datang ke loket pelayanan Sat Intelkam maupun melalui sistem pelayanan berbasis elektronik yang disediakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pada pelayanan secara langsung, pemohon menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi, sedangkan pada pelayanan elektronik pemohon terlebih dahulu melakukan pendaftaran melalui aplikasi resmi Polri sebelum proses verifikasi dilaksanakan oleh petugas.⁸⁴ Meskipun mekanisme pelayanan telah memanfaatkan teknologi informasi, pemeriksaan terhadap dokumen dan identitas pemohon tetap dilakukan secara cermat agar setiap SKCK yang diterbitkan memiliki keabsahan hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

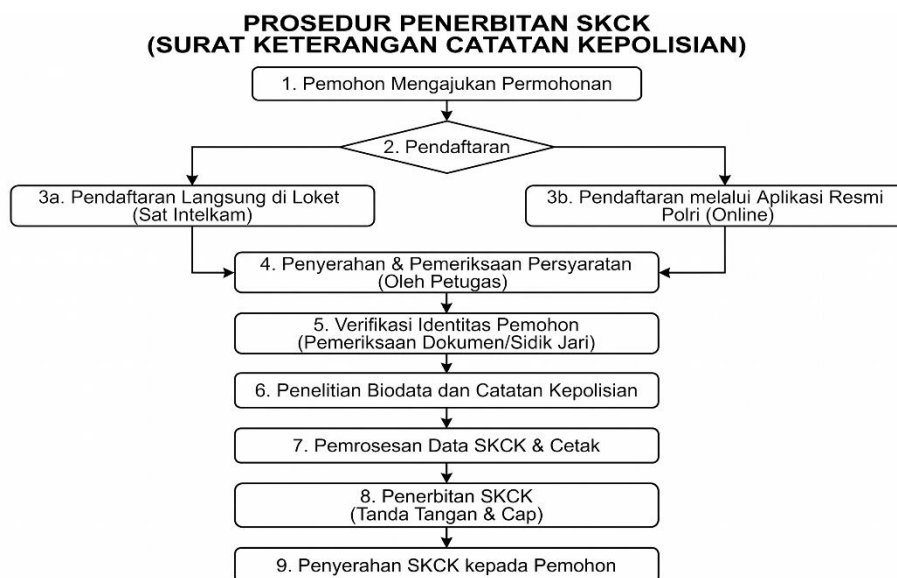
⁸³ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Pasal 1.

⁸⁴ Kepolisian Negara Republik Indonesia, *Panduan Pelayanan SKCK melalui Polri Super App*.

Dalam pelaksanaannya, setiap permohonan SKCK diawali dengan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi sesuai dengan tujuan penerbitan SKCK. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, petugas melakukan penelitian terhadap biodata pemohon dan catatan Kepolisian sebagai dasar penerbitan SKCK. Tahapan tersebut merupakan bagian yang sangat penting karena berkaitan dengan validitas informasi yang akan dicantumkan dalam dokumen SKCK. Oleh sebab itu, petugas dituntut bekerja secara teliti, profesional, serta berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026.⁸⁵ Setelah seluruh tahapan selesai dilaksanakan dan tidak ditemukan kendala administratif, SKCK diterbitkan kemudian diserahkan kepada pemohon sesuai dengan keperluan yang diajukan.

⁸⁵ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Gambar 3.1 Bagan Alur Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar



Sumber: Data penelitian pada Sat Intelkam Polres Karanganyar, 2026.

Berdasarkan bagan tersebut, pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar dilakukan melalui tahapan yang sistematis mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi identitas dan penelitian catatan Kepolisian, hingga penerbitan dan penyerahan SKCK kepada pemohon. Tahapan tersebut dilaksanakan untuk memastikan bahwa setiap permohonan telah memenuhi persyaratan serta menjamin ketepatan dan keabsahan dokumen SKCK yang diterbitkan.

Berdasarkan data pelayanan Sat Intelkam Polres Karanganyar, jumlah penerbitan SKCK menunjukkan bahwa pelayanan ini memiliki intensitas yang cukup tinggi. Pada tahun 2023 jumlah SKCK yang diterbitkan mencapai 33.383 dokumen, kemudian pada tahun 2024 tercatat sebanyak 32.940 dokumen, sedangkan pada tahun 2025 meningkat menjadi 42.227 dokumen.

Data tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan SKCK merupakan salah satu pelayanan administrasi yang memiliki beban kerja cukup besar sehingga memerlukan dukungan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem pelayanan yang memadai agar pelayanan tetap berjalan secara efektif dan efisien. Peningkatan jumlah penerbitan pada tahun 2025 juga menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan SKCK masih terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya berbagai kebutuhan administratif.

Apabila ditinjau berdasarkan tujuan penggunaannya, sebagian besar permohonan SKCK digunakan sebagai persyaratan untuk melamar pekerjaan. Data pelayanan tahun 2023 menunjukkan bahwa sebanyak 28.844 SKCK diterbitkan untuk keperluan melamar pekerjaan, sedangkan 1.750 digunakan untuk mengikuti seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Selain itu, terdapat 645 penerbitan untuk keperluan pendaftaran anggota TNI atau Polri, 592 untuk melanjutkan pendidikan, 332 untuk pencalonan sebagai anggota legislatif atau jabatan publik lainnya, serta 1.220 untuk berbagai keperluan administrasi lainnya. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKCK mempunyai hubungan yang erat dengan pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pekerjaan, pendidikan, maupun kesempatan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik.

Selain tingginya jumlah penerbitan, data pelayanan juga menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih memilih menggunakan pelayanan secara langsung (*offline*). Berdasarkan rekapitulasi pelayanan tahun 2023,

sebanyak 32.428 pemohon menggunakan pelayanan langsung di loket Sat Intelkam, sedangkan 552 pemohon menggunakan pelayanan *online* dengan pembayaran tunai dan 284 pemohon menggunakan pelayanan *online* melalui sistem BRIVA. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun transformasi digital telah diterapkan dalam pelayanan SKCK, pelayanan tatap muka masih menjadi pilihan utama masyarakat. Hal tersebut sekaligus menunjukkan bahwa keberadaan petugas pelayanan tetap memiliki peran yang sangat penting dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan administrasi secara optimal.

Pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar juga didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang menunjang kelancaran proses administrasi. Sarana tersebut meliputi ruang pelayanan, loket pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, peralatan pencetakan dokumen, ruang tunggu bagi pemohon, serta media informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Di samping itu, pengelolaan blanko SKCK juga menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan pelayanan. Berdasarkan laporan stok opname tahun 2023, jumlah penggunaan blanko SKCK mencapai 33.383 lembar, dengan tambahan persediaan sebanyak 50.000 blanko pada bulan September serta sisa persediaan sebanyak 62.176 blanko pada akhir tahun. Ketersediaan blanko tersebut menunjukkan bahwa Polres Karanganyar berupaya menjaga kesinambungan pelayanan sehingga proses penerbitan SKCK dapat berjalan tanpa mengalami kendala akibat kekurangan dokumen pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan SKCK di Polres Karanganyar telah dilaksanakan melalui mekanisme yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta didukung oleh sistem pelayanan administrasi yang terus berkembang. Gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, jumlah penerbitan, karakteristik penggunaan layanan, serta dukungan sarana dan prasarana tersebut menjadi dasar dalam menganalisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sat Intelkam Polres Karanganyar. Analisis tersebut akan dilakukan pada bab berikutnya dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayanan SKCK telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.⁸⁶

⁸⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 12–40.

BAB IV

**PEMBAHASAN MENGENAI PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLRES
KARANGANYAR**

**A. Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Polres Karanganyar**

Pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan tersebut tidak hanya berorientasi pada penerbitan dokumen semata, tetapi juga mencerminkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh institusi Kepolisian. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan SKCK di Polres Karanganyar dianalisis menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, karena teori tersebut mampu mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.⁸⁷ Melalui pendekatan tersebut, kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik

⁸⁷. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990), hlm. 21.

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Sat Intelkam Polres Karanganyar, pelaksanaan pelayanan SKCK secara umum telah mengacu pada ketentuan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Pelayanan dilaksanakan melalui prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan persyaratan, verifikasi data pemohon, penelitian catatan Kepolisian, hingga penerbitan SKCK sesuai dengan tujuan penggunaannya. Selain pelayanan secara langsung (*offline*), Polres Karanganyar juga telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan SKCK tidak hanya berorientasi pada kepastian hukum, tetapi juga diarahkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan kepada masyarakat.⁸⁸

Berdasarkan wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto selaku Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, dalam praktik pelayanan setiap permohonan yang masuk tetap melalui pemeriksaan kelengkapan persyaratan dan verifikasi identitas pemohon sebelum SKCK diterbitkan. Menurut keterangannya, penggunaan sistem pelayanan secara elektronik telah membantu proses pendaftaran dan pengelolaan data pemohon, namun keberadaan petugas tetap memiliki peran penting dalam melakukan

⁸⁸ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

pemeriksaan untuk memastikan kesesuaian dan keabsahan data. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan SKCK tidak menghilangkan fungsi verifikasi petugas, melainkan menjadi sarana pendukung untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan tertib.⁸⁹

Apabila dianalisis menggunakan teori SERVQUAL, dimensi pertama yang menjadi perhatian adalah bukti fisik (*tangibles*). Dimensi ini berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, penampilan petugas, kelengkapan fasilitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang pelayanan SKCK di Polres Karanganyar telah dilengkapi dengan loket pelayanan, ruang tunggu, perangkat komputer, jaringan internet, papan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses penerbitan SKCK. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menyediakan lingkungan pelayanan yang memadai sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih nyaman dan tertib.⁹⁰

Hasil observasi tersebut diperkuat berdasarkan wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto selaku Kanit Sat Intelkam Polres Karanganyar, yang menerangkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan SKCK. Ruang pelayanan,

⁸⁹ Wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, Karanganyar, 14 Juli 2026.

⁹⁰ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 23.

perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya pada dasarnya telah digunakan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, pemeliharaan dan peningkatan fasilitas tetap diperlukan, terutama untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pemohon pada waktu-waktu tertentu agar kenyamanan dan kelancaran pelayanan dapat tetap terjaga.⁹¹

Selain tersedianya fasilitas pelayanan, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis elektronik juga menjadi indikator penting dalam dimensi *tangibles*. Masyarakat telah diberikan alternatif untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi resmi Polri sebelum datang ke kantor pelayanan sehingga sebagian proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efisien. Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih memilih mengajukan permohonan secara langsung di loket pelayanan. Data pelayanan tahun 2023 memperlihatkan bahwa sebanyak 32.428 permohonan dilakukan secara *offline*, sedangkan pelayanan *online* masih digunakan oleh sebagian kecil masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik di kantor pelayanan masih menjadi faktor yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan SKCK.

Dimensi berikutnya adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara tepat, akurat, dan konsisten. Berdasarkan hasil penelitian,

⁹¹ Wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, Karanganyar, 14 Juli 2026.

petugas Sat Intelkam melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, mulai dari pemeriksaan kelengkapan persyaratan hingga penerbitan SKCK. Prosedur tersebut dilaksanakan berdasarkan ketentuan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai mekanisme pelayanan yang harus dilalui.⁹² Pelaksanaan prosedur secara konsisten tersebut menunjukkan adanya upaya Polres Karanganyar untuk menjaga kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan yang jelas.

Berkaitan dengan keandalan pelayanan, berdasarkan wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto selaku Kanit Sat Intelkam Polres Karanganyar, ketelitian merupakan bagian penting dalam proses penerbitan SKCK. Petugas harus memastikan kesesuaian identitas pemohon, kelengkapan persyaratan, serta data catatan Kepolisian sebelum SKCK diterbitkan. Menurut keterangannya, kecepatan pelayanan tetap diupayakan, namun pelaksanaannya harus tetap memperhatikan ketelitian dalam proses pemeriksaan dan verifikasi agar dokumen yang diterbitkan memiliki ketepatan dan keabsahan data.⁹³

Keandalan pelayanan juga dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan permohonan SKCK secara tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketelitian petugas dalam melakukan verifikasi identitas dan penelitian catatan Kepolisian merupakan bagian penting untuk menjaga keabsahan

⁹² Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

⁹³ Wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, Karanganyar, 14 Juli 2026.

dokumen yang diterbitkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses tersebut dilaksanakan secara cermat sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi dalam penerbitan SKCK. Dengan demikian, dimensi *reliability* tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Selanjutnya, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan SKCK memberikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan tahapan pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Petugas juga memberikan penjelasan apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap sehingga pemohon dapat segera melakukan perbaikan tanpa mengalami kebingungan. Sikap responsif tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran proses pelayanan karena masyarakat memperoleh informasi secara jelas sejak awal proses pelayanan.⁹⁴

Hal tersebut juga diperkuat berdasarkan wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, yang menerangkan bahwa petugas berupaya memberikan penjelasan dan membantu pemohon apabila mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan maupun menggunakan pelayanan berbasis elektronik. Dalam kondisi tertentu, seperti ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon

⁹⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 88.

atau terdapat kendala pada sistem dan jaringan, petugas berupaya memberikan informasi mengenai kondisi pelayanan agar masyarakat memperoleh kejelasan mengenai proses penyelesaian permohonannya.⁹⁵

Penerapan pelayanan berbasis elektronik juga menunjukkan adanya upaya Polres Karanganyar dalam meningkatkan dimensi *responsiveness*. Kehadiran sistem pelayanan *online* memberikan alternatif bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran lebih awal sehingga waktu pelayanan di loket dapat menjadi lebih singkat. Meskipun tingkat penggunaan pelayanan elektronik masih relatif rendah dibandingkan pelayanan langsung, inovasi tersebut menunjukkan adanya komitmen institusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, dimensi daya tanggap tidak hanya diwujudkan melalui perilaku petugas, tetapi juga melalui inovasi sistem pelayanan yang mempermudah masyarakat memperoleh layanan.

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam pelayanan SKCK, jaminan tersebut diwujudkan melalui penerapan prosedur yang sesuai dengan ketentuan hukum, kejelasan biaya pelayanan, masa berlaku SKCK, serta kepastian mengenai legalitas dokumen yang diterbitkan. Masyarakat juga memperoleh informasi bahwa penerbitan SKCK dilakukan setelah melalui proses penelitian

⁹⁵ Wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, Karanganyar, 14 Juli 2026.

administrasi dan catatan Kepolisian sehingga dokumen yang diterbitkan memiliki kekuatan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁹⁶ Kejelasan prosedur tersebut memberikan kepastian hukum sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Karanganyar.

Selain aspek prosedural, dimensi *assurance* juga tercermin dari kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas menjelaskan persyaratan, memverifikasi dokumen, serta menyelesaikan proses administrasi secara profesional menunjukkan adanya penguasaan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban. Kompetensi tersebut menjadi faktor penting karena pelayanan SKCK berkaitan dengan penerbitan dokumen resmi yang digunakan masyarakat untuk berbagai kepentingan administratif. Oleh sebab itu, profesionalisme petugas memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dimensi terakhir adalah empati (*empathy*), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan SKCK memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi secara langsung apabila mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Petugas juga berupaya memberikan pelayanan tanpa

⁹⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; lihat juga Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

membedakan latar belakang pemohon sehingga setiap masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama. Sikap ramah, komunikatif, dan terbuka dalam memberikan informasi merupakan bentuk implementasi dimensi *empathy* yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan analisis terhadap kelima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) tersebut, dapat dipahami bahwa pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar pada dasarnya telah menunjukkan upaya untuk memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas. Ketersediaan fasilitas pelayanan, penerapan prosedur yang sesuai ketentuan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat merupakan indikator yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan menguraikan berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SKCK beserta upaya yang dilakukan oleh Polres Karanganyar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar serta Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang berlaku. Namun demikian, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hambatan tersebut muncul baik dari faktor internal organisasi maupun faktor eksternal yang berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Hayat, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan standar pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, sistem pelayanan, serta hubungan antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.⁹⁷ Pendapat tersebut sejalan dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari kemampuan organisasi memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, dapat dipercaya, dan memberikan kepuasan.⁹⁸

Dalam penelitian ini, hambatan yang ditemukan tidak dapat dipandang sebagai bentuk kegagalan penyelenggaraan pelayanan, melainkan sebagai

⁹⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 34–36.

⁹⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press, 1990), hlm. 15–22.

bagian dari dinamika organisasi pelayanan publik yang harus terus diperbaiki. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.⁹⁹ Oleh karena itu, identifikasi terhadap berbagai hambatan dalam pelayanan SKCK menjadi penting sebagai dasar untuk merumuskan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar.¹⁰⁰ Analisis terhadap hambatan tersebut juga memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelaksanaan pelayanan telah memenuhi prinsip profesionalitas, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu hambatan internal yang cukup mempengaruhi pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar adalah keterbatasan sumber daya manusia yang secara langsung menangani pelayanan administrasi kepada masyarakat. Meskipun pelayanan SKCK telah didukung oleh prosedur operasional yang jelas, pelaksanaannya tetap sangat bergantung pada kemampuan dan jumlah personel yang tersedia pada Sat Intelkam. Pada waktu tertentu, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan SKCK, beban kerja petugas menjadi lebih tinggi karena seluruh tahapan pelayanan harus tetap dilakukan secara teliti mulai dari pemeriksaan persyaratan, verifikasi

⁹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 6 dan Pasal 15.

¹⁰⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 52–55.

identitas, penelitian catatan Kepolisian, hingga penerbitan dokumen SKCK.¹⁰¹ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan, tetapi juga oleh kecukupan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem tersebut.¹⁰²

Kondisi tersebut diperkuat berdasarkan hasil wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto selaku Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, yang menjelaskan bahwa salah satu kendala dalam pelayanan SKCK adalah adanya peningkatan beban pelayanan pada waktu-waktu tertentu, sedangkan jumlah personel yang melaksanakan pelayanan relatif terbatas. Petugas harus tetap melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai prosedur, mulai dari pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data pemohon, penelitian catatan Kepolisian, hingga penerbitan SKCK. Oleh karena itu, ketika jumlah pemohon meningkat secara bersamaan, diperlukan pengaturan pembagian tugas dan optimalisasi personel agar pelayanan tetap dapat berjalan dengan cepat dan teliti.¹⁰³

Temuan hasil wawancara tersebut apabila dianalisis menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) berkaitan erat dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Pada dimensi *reliability*, keterbatasan personel di tengah meningkatnya jumlah pemohon dapat mempengaruhi kemampuan petugas

¹⁰¹ Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

¹⁰² Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021), hlm. 118–121.

¹⁰³ Wawancara dengan Aipda Sugeng Rudiyanto, Kanit Pelayanan Administrasi (Yanmin) Sat Intelkam Polres Karanganyar, Karanganyar, 14 Juli 2026.

dalam mempertahankan konsistensi dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, pada dimensi *responsiveness*, petugas dituntut tetap mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat meskipun menghadapi peningkatan beban pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari ketelitian dalam pemeriksaan administrasi dan penelitian catatan Kepolisian. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara beban kerja dengan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi pelayanan.¹⁰⁴ Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui penyempurnaan prosedur, tetapi juga perlu diimbangi dengan penguatan kapasitas dan pengelolaan personel yang melaksanakan pelayanan.¹⁰⁵

Hambatan berikutnya berkaitan dengan tingginya volume pelayanan SKCK yang harus ditangani oleh Sat Intelkam Polres Karanganyar setiap tahunnya. Berdasarkan data penelitian, jumlah penerbitan SKCK mencapai 33.383 dokumen pada tahun 2023, kemudian 32.940 dokumen pada tahun 2024, dan meningkat menjadi 42.227 dokumen pada tahun 2025. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKCK merupakan salah satu jenis pelayanan administrasi yang memiliki intensitas cukup tinggi dibandingkan pelayanan administrasi Kepolisian lainnya. Peningkatan jumlah permohonan tersebut secara langsung mempengaruhi beban pelayanan yang harus

¹⁰⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 218–221.

¹⁰⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, hlm. 96–98.

dilaksanakan oleh petugas sehingga diperlukan pengelolaan pelayanan yang efektif agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Tingginya volume pelayanan tersebut pada dasarnya menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap SKCK sebagai persyaratan dalam berbagai kepentingan administratif, seperti melamar pekerjaan, mengikuti seleksi aparatur sipil negara, melanjutkan pendidikan, maupun kepentingan administratif lainnya. Namun, dari perspektif kualitas pelayanan publik, peningkatan jumlah pemohon juga menuntut kemampuan organisasi dalam menjaga keseimbangan antara kuantitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang dapat diandalkan dan responsif.¹⁰⁶ Dengan demikian, tingginya jumlah penerbitan SKCK tidak hanya menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan tersebut, tetapi sekaligus menjadi tantangan organisasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan ketika beban kerja mengalami peningkatan.¹⁰⁷

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya volume pelayanan merupakan dua hambatan internal yang saling berkaitan. Peningkatan jumlah permohonan menyebabkan beban kerja petugas semakin besar, sedangkan setiap permohonan tetap harus

¹⁰⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 21–29.

¹⁰⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 102–104.

diproses melalui tahapan pemeriksaan dan verifikasi sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi tersebut terutama berpengaruh terhadap dimensi *reliability* dan *responsiveness*, karena petugas dituntut mempertahankan ketepatan sekaligus kecepatan pelayanan di tengah meningkatnya beban kerja. Meskipun demikian, hambatan tersebut tidak semata menyebabkan pelayanan SKCK tidak berjalan dengan baik, melainkan menunjukkan adanya aspek organisasi yang masih perlu dioptimalkan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengaturan pembagian tugas yang proporsional, optimalisasi sistem pelayanan, serta evaluasi secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; lihat juga Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, hlm. 176–179.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Karanganyar secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan diselenggarakan oleh Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) melalui prosedur yang meliputi penerimaan permohonan, pemeriksaan persyaratan, verifikasi identitas, penelitian catatan Kepolisian, hingga penerbitan SKCK. Berdasarkan analisis menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL), kualitas pelayanan telah menunjukkan hasil yang cukup baik pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, penerapan prosedur yang jelas, kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta sikap profesional dan ramah dalam memberikan pelayanan telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Polres Karanganyar. Meskipun demikian, masih diperlukan penyempurnaan secara berkelanjutan agar kualitas

pelayanan dapat semakin efektif, efisien, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan SKCK di Polres Karanganyar berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia dibandingkan dengan tingginya volume pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan, serta perlunya pengembangan sarana dan prasarana pelayanan. Adapun faktor eksternal meliputi masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan SKCK, belum lengkapnya dokumen yang dibawa pemohon, serta masih dominannya penggunaan pelayanan secara langsung (*offline*) dibandingkan pelayanan berbasis elektronik. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Polres Karanganyar telah melakukan berbagai upaya, antara lain meningkatkan kompetensi personel, mengoptimalkan pelayanan berbasis teknologi informasi, memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Polres Karanganyar, khususnya Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam), disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

SKCK melalui penguatan kompetensi personel, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan hambatan pelayanan, terutama terhadap kendala administratif, teknis, maupun sistem pelayanan, dengan mekanisme tindak lanjut yang jelas dan terukur serta penyelesaian hambatan paling lambat 1×24 jam sesuai dengan jenis dan tingkat kendala yang dihadapi. Evaluasi terhadap pelaksanaan SOP perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan SKCK dapat berlangsung secara cepat, tepat, konsisten, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

2. Kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia, disarankan untuk terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi Kepolisian dengan menerapkan prinsip *good governance*, khususnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kepastian hukum, *responsivitas*, dan orientasi pada kepentingan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu didukung melalui penyempurnaan kebijakan dan sistem pelayanan digital yang terintegrasi serta penguatan Hubungan Tata Cara Kerja (HTCK) Kepolisian agar pembagian tugas, koordinasi, tanggung jawab, dan hubungan kerja antarpetugas maupun antarsatuan dalam penyelenggaraan pelayanan SKCK dapat berjalan secara jelas dan terpadu. Penguatan HTCK diharapkan dapat mempercepat koordinasi dalam penyelesaian kendala pelayanan serta mencegah terjadinya tumpang tindih tugas dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

3. Kepada masyarakat, disarankan untuk lebih memahami persyaratan dan prosedur pelayanan SKCK sebelum mengajukan permohonan serta memanfaatkan layanan berbasis elektronik yang telah disediakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Masyarakat juga diharapkan berpartisipasi aktif dengan melengkapi persyaratan administrasi secara benar serta menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan melalui mekanisme yang tersedia apabila menemukan hambatan dalam proses pelayanan. Partisipasi masyarakat tersebut diperlukan untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
4. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai pelayanan administrasi Kepolisian dengan ruang lingkup yang lebih luas, baik melalui perbandingan antar satuan Kepolisian maupun dengan menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji efektivitas penerapan SOP penanganan hambatan pelayanan, implementasi prinsip *good governance*, pelaksanaan HTCK Kepolisian, serta efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Asshiddiqie, Jimly. *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Sadjijono. *Hukum Kepolisian di Indonesia*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2008.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.

Jurnal:

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 1 (1988).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* Vol. 49, No. 4 (1985).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Website

Kepolisian Negara Republik Indonesia. <https://www.polri.go.id>.

Polres Karanganyar. <https://tribratanews.karanganyar.jateng.polri.go.id>.

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia. <https://jdih.polri.go.id>