

## Analisis Pelayanan Publik Secara Online Di Polda Sulut

Billy A. Rompas<sup>a,1\*</sup>, Evi E. Masengi<sup>b,2</sup>, Thelma Wawointana<sup>c,3</sup>, Ressy Mewengkang<sup>d,4</sup>

<sup>abcd</sup> Universitas Negeri Manado, Tondano, Sulawesi Utara

<sup>1</sup> [billyrompas2022@gmail.com](mailto:billyrompas2022@gmail.com) \*; <sup>2</sup> [evimasengi@unima.ac.id](mailto:evimasengi@unima.ac.id); <sup>3</sup> [thelmawawointana@unima.ac.id](mailto:thelmawawointana@unima.ac.id); <sup>4</sup> [ressymewengkang@unima.ac.id](mailto:ressymewengkang@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Public Service, SKCK  
Online, POLDA Sulut

The purpose of this research is to explore information and analyze Public Services for Online SKCK Issuance at Polda North Sulawesi. This research is a qualitative study with an analytical descriptive approach in order to find the widest possible information related to the object of research so that the main problems can be clearly illustrated as well as to identify the right solution. The focus of this research is online public services for SKCK applications at Polda North Sulawesi with 4 sub-focuses, namely ease of access, interactive, more efficient, and simplicity of process. The findings in this study are that the public service of issuing an Online Police Record Certificate (SKCK) at Polda North Sulawesi has been running but has not been optimally utilized so that queue buildup still occurs. The SKCK Online application is easily accessible but socialization is not optimal, the registration application for SKCK Online issuance at Polda North Sulawesi is not yet interactive and efficient, then the registration process through the application is simple but still limited. Furthermore, as input, the Online SKCK Service at Polda North Sulawesi must maintain the quality of existing public services, and needs to be optimized in relation to the 4 (four) indicators of online public services as a subfocus in this study.

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Pelayanan Publik, SKCK  
Online, POLDA Sulut

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk menggali informasi dan menganalisis Pelayanan Publik Penerbitan SKCK Online di Polda Sulut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis agar dapat menemukan informasi yang seluas-luasnya terkait objek penelitian sehingga permasalahan utama dapat tergambar dengan jelas sekaligus dapat mengidentifikasi solusi yang tepat. Adapun fokus penelitian ini yaitu pelayanan publik secara online aplikasi SKCK di Polda Sulut dengan 4 subfokus yaitu kemudahan akses, bersifat interaktif, lebih efisien, dan kesederhanaan proses. Temuan dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulut sudah berjalan namun belum dimanfaatkan secara optimal sehingga penumpukan antrian masih terjadi. Aplikasi SKCK Online mudah diakses namun sosialisasi belum optimal, aplikasi pendaftaran penerbitan SKCK Online di Polda Sulut belum bersifat interaktif dan efisien, selanjutnya proses pendaftaran melalui aplikasi tersebut sudah sederhana tetapi masih terbatas. Selanjutnya sebagai masukan bahwa Pelayanan SKCK Online di Polda Sulut harus mempertahankan kualitas pelayanan publik yang ada saat ini, dan perlu dioptimalkan berkaitan dengan 4 (empat) indikator pelayanan publik online sebagai subfokus dalam penelitian ini.

Diterima : 13 – Des – 23  
Dipublish : 17 – Des – 23

Copyright © 2023 (Billy Rompas). All Right Reserved

\* Korespondensi Penulis e-mail: [billyrompas2022@gmail.com](mailto:billyrompas2022@gmail.com)

### 1. Pendahuluan

Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dapat diterbitkan pada seluruh kantor Kepolisian di seluruh Indonesia, salah satunya di Polda Sulut. Unit pelayanan administrasi Direktorat Intelkam yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut. Masyarakat pemohon bisa langsung datang dan mengisi formulir, menunggu proses pengecekan catatan kepolisian, pengambilan gambar wajah dan menunggu hasil. Proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini membutuhkan ketelitian dan harus melalui beberapa tahapan prosedur, sehingga membutuhkan waktu yang tidak singkat. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, unit pelayanan administrasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian Polda Sulut meluncurkan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online 2019 dengan tujuan mengurangi antrian dan mempersingkat waktu tunggu masyarakat pemohon. Sebagaimana disebutkan [1] bahwa inovasi teknologi digital hadir untuk menyelesaikan permasalahan dan tantangan sosial ekonomi masyarakat. Dengan adanya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online, maka diharapkan tidak terjadi penumpukan orang yang mengantri, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Polri khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Sejak diluncurkan, berdasarkan survei awal data dilapangan hingga saat ini pada jam dan hari tertentu tetap ada penumpukan antrian (Gambar 1.1) serta feedback yang diterima oleh petugas masih sedikit masyarakat yang merasa puas dengan kinerja pelayanan Unit pelayanan administrasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut. Beberapa orang yang di wawancarai menyatakan bahwa mereka harus menunggu berjam-jam bahkan harus kembali pada hari berikutnya padahal telah mengajukan permohonan secara online. Seharusnya dengan adanya digitalisasi, diharapkan dapat mengurangi penumpukan antrian dan meningkatkan kepuasan masyarakat.



**Gambar 1.1** Penumpukan Antrian Masyarakat Pemohon SKCK

Pada umumnya masyarakat membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), untuk kelengkapan persyaratan lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah, ataupun perusahaan swasta. Berdasarkan kewenangan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dibagi menjadi menjadi empat tingkatan pengurusan yaitu tingkat Mabes Polri, tingkat Polda, tingkat Polres dan tingkat Polsek. Untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada tingkat Mabes Polri dilaksanakan oleh Badan Intelijen Keamanan (Baintelkam), digunakan sebagai kelengkapan persyaratan kepentingan menjadi Pejabat Negara (Eksekutif, Yudikatif, Legislatif dan Lembaga pemerintah) tingkat pusat, WNI (Warga Negara Indonesia) yang akan keluar Negeri untuk kepentingan sekolah, atau kunjungan dan penerbitan Visa, WNI dan WNA (Warga Negara Asing) yang memerlukan untuk melaksanakan kegiatan atau keperluan tertentu dalam lingkup nasional dan/atau internasional antara lain ; izin tinggal tetap di luar negeri (*permanent resident*) ; naturalisasi kewarganegaraan atau adopsi anak bagi pemohon WNA. Selanjutnya untuk tingkat Polda digunakan untuk; menjadi calon pegawai atau calon anggota pada lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah; memperoleh paspor dan/atau visa; WNI yang akan bekerja di luar negeri; atau melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polda, antara lain menjadi notaris, pencalonan pejabat publik; atau melanjutkan sekolah. Selanjutnya pada tingkat Polres digunakan untuk pencalonan menjadi anggota legislative dan pimpinan kepala daerah di tingkat kabupaten/kota, menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansi pemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah; masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polri; dan melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polres, antara lain pencalonan pejabat public melengkapi persyaratan izin kepemilikan Senjata Api (Senpi) nonorganik TNI dan Polri; atau melanjutkan sekolah. Dan selanjutnya pada tingkat Polsek digunakan untuk menjadi calon pegawai pada perusahaan/lembaga/badan swasta; dan b. melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan tertentu dalam lingkup wilayah Polsek, antara lain: pencalonan kepala desa, pencalonan sekretaris desa, pindah alamat atau melanjutkan sekolah. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), sebagai dasar jaminan seseorang tidak dalam pidana atau perbuatan melawan hukum, untuk bisa dinyatakan lulus dalam rekrutmen. Adapun masa

berlaku Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yaitu selama 6 bulan sehingga jika ada keperluan berikutnya, harus kembali mengajukan permohonan perpanjangan.

Sebagaimana arah dan kebijakan strategi Polri pada Tahun 2024, yang termuat dalam sasaran prioritas salah satunya yaitu tentang meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Polri yang Inovatif, Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat produk kewenangan Polri di emban oleh fungsi Intelijen dan Keamanan. Sesuai dengan Peraturan Kapolri Tentang SKCK Tanggal 28 November 2014 bahwa Surat Keterangan Catatan Kepolisian adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut [2].

Undang-undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu Polri bukan saja sebagai aparat penegak hukum, namun juga bertugas Melindungi, Mengayomi dan Melayani Masyarakat [3]. Salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat, yaitu menerbitkan administrasi berkaitan dengan pelayanan Publik, Sebagaimana komitmen Polri melalui program Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo Tahun 2022, yaitu menjadikan Polri yang Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi berkeadilan) dengan menghadirkan 8 (delapan) program unggulan *Quick Wins* salah satu program berfokus pada meningkatkan pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan pada pihak lain [4]. Untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal tidak lepas dengan peran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya [5]. Dalam arti bahwa kinerja pelayanan yang profesional dan maksimal dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun tantangan yang dihadapi saat ini adalah masih banyak masyarakat mengeluhkan kinerja pelayanan yang buruk, tidak maksimal dan tidak profesional. Masyarakat dapat memberikan penilaian kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik secara objektif terhadap kinerja pelayanan yang disajikan, apakah baik atau buruk sesuai dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan [6].

Pada era perkembangan teknologi informasi secara global, masyarakat mengharapkan dan membutuhkan adanya perubahan birokrasi pelayanan publik yang lebih praktis, cepat, tepat serta berkualitas. Masyarakat menuntut negara dan

pemerintah agar dapat memberikan perhatian dengan memberikan pelayanan, mendapatkan hak dan kesempatan yang sama, termasuk kesetaraan dalam pelayanan dan penyelenggaraan Negara [7]. Dalam konsep *welfare state* bahwa salah satu jaminan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan memberikan kesejahteraan kepada rakyatnya. Jika mengacu pada Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public [8]. Bentuk pelayanan yang profesional dan modern yaitu hadirnya pelayanan administrasi secara digital dan online, mengikuti tuntutan perkembangan zaman, sehingga segala sesuatu diharapkan dapat tersaji dengan praktis, cepat, tepat, modern dan berkualitas, serta masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas.

Pelayanan publik secara digital saat ini sudah merupakan keharusan. Sektor swasta telah meningkatkan standar pengalaman pada pelanggan dan masyarakat berharap pemerintah melakukan hal yang sama. Interaksi digital menawarkan kemudahan mengakses, waktu dan biaya yang lebih sedikit dan kesederhanaan dalam proses pelayanan serta secara signifikan meningkatkan produktifitas pegawai. Meski manfaat digitalisasi sudah nyata namun pada kenyataannya dalam mentransformasi seluruh kegiatan administrasi publik ke sistem digital merupakan tantangan yang signifikan. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik maka lebih besar juga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah [9].

## 2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Penelitian kualitatif adalah penelitian terhadap suatu proses, peristiwa, atau perkembangan dimana bahan-bahan atau data yang dikumpulkan berupa keterangan-keterangan kualitatif yang hasil penelitiannya tidak untuk dijadikan sebagai generalisasi sebagaimana penelitian kuantitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara terangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi[10].

Penelitian ini akan dilakukan di ruang lingkup pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut dan sekitarnya.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu

informan, situasional dan dokumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni dengan metode *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. [11]

Dalam memperoleh data secara komprehensif, serta memperhatikan relevansi data dengan fokus dan tujuan penelitian, maka dalam mengumpulkan data penelitian ini menggunakan tiga metode, yaitu : dokumentasi, observasi dan wawancara [12].

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang akan dilakukan adalah Uji Kredibilitas data sebagai validitas internal, Uji Depenabilitas (realibilitas) data, Uji transferabilitas (variabel external/generalisasi) dan Uji Konfirmabilitas (Objektivitas), keabsahan data juga dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan pembacaan data, dan triangulasi[13].

Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yaitu analisis data yang dilakukan sejak pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah-langkah analisis yaitu : Penarikan kesimpulan dan verifikasi, Penyajian data, Data reduksi/kondensasi data dan Pengumpulan data [14].

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan di bagian sebelumnya, maka ada beberapa temuan yang didapat berdasarkan fakta dokumentasi dilapangan, hasil observasi dan wawancara. Temuan-temuan menggambarkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian online di Polda Sulut belum optimal dan memerlukan beberapa perbaikan agar pelayanan publik ini bisa lebih ditingkatkan. Harapannya adalah ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik maka lebih besar juga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, penilaian pelayanan publik secara online khususnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polda Sulut dalam penelitian ini diukur berdasarkan teori Daub dkk (2020) bahwa pelayanan publik yang telah terdigitalisasi berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan karena : (1) dapat diakses 24 jam tanpa kendala, (2) bersifat interaktif dengan masyarakat, sehingga mampu mengurangi waktu hingga 50%, (3) lebih efisien, karena mampu mengurangi biaya industry dan pebisnis dalam mengurus pelayanan public hingga lebih dari 50%, (4) menyederhanakan proses penanganan hingga 60% melalui otomasi. Bahkan seharusnya mengakses pelayanan publik harus semudah berbelanja online (Prasetyo, 2023). Adapun temuan-temuan dari 4 indikator ini akan di bahas satu per satu sebagai berikut

#### 3.1 Kemudahan Akses

Pada dasarnya kemudahan akses bagi masyarakat merupakan teori tentang pelayanan publik secara digital atau online. Jika diukur dari kemudahan akses, aplikasi SKCK online melalui aplikasi SUPERAPPS PRESISI POLRI ini sangat mudah dan mengerti untuk digunakan. Syarat, prosedur mekanisme dan pengisian form serta upload data dukung dapat dijangkau dengan baik. Aplikasi SUPERAPPS PRESISI POLRI ini dapat di unduh dari semua jenis smartphone yang rata-rata sudah dimiliki oleh masyarakat. Jika melihat pada tabel temuan diatas, dapat diuraikan hasil penelitian pada bagian kemudahan akses yaitu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online Polda Sulut baik dalam melakukan pengisian form serta upload data dukung tidak memiliki kendala, setelah melakukan unduh (download) aplikasi tersebut telah menampilkan Syarat, prosedur, biaya dan mekanisme pembayaran. Namun masih ditemukan kendala pada akses layanan informasi yaitu masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial ataupun pamflet, banner dan pemberitahuan kepada masyarakat pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online sehingga petugas pelayanan masih kurang memberikan responsif dalam memberikan akses informasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online, sehingga untuk mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online terkesan belum optimal

#### 3.2 Bersifat Interaktif (Interaksi dengan warga)

Salah satu penunjang pelayanan berbasis digital yaitu adanya ketersediaan layanan media interaktif, namun dari hasil penelitian dilapangan ditemukan belum adanya media interaktif secara online antara petugas dan masyarakat sebagai pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui pesan ataupun *chat*, serta layanan interaktif yang dapat terhubung langsung dengan petugas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online sehingga meminimalisir pertemuan langsung, belum adanya kontak yang langsung terhubung dengan petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online, sehingga memudahkan masyarakat mendapatkan informasi. Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi jika dibandingkan dengan penggunaan aplikasi layanan online lainnya, ketersediaan menu ini sangat membantu bagi masyarakat untuk mendapatkan jaminan layanan layaknya aplikasi belanja online (Online Shop, Market Place, E-commerce), dengan tujuan masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online mendapatkan informasi tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Pada aplikasi SUPERAPPS PRESISI POLRI sebenarnya sudah terdapat menu pusat bantuan tetapi untuk keperluan bantuan penggunaan aplikasi secara umum, tidak spesifik untuk layanan

SKCK Online.

### 3.3 Efisiensi

Proses pemberian lebih cepat dan memuaskan bagi pengguna layanan tersebut merupakan bagian dari Efisiensi. Efisiensi juga berkaitan tentang jaminan ketepatan waktu pelayanan yang disediakan, keterangan biaya yang harus disiapkan dan legalitas (anti pungli), bebas dari antrian manual, ketersediaan transaksi non-tunai. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa secara keseluruhan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Polda Sulut sudah baik hanya perlunya inovasi transaksi pembayaran yang lebih luas seperti ketersediaan bank lebih dari satu ataupun pembayaran yang di tautkan pada media pembayaran non-tunai (cashless payment) lainnya seperti QRIS, GoPay, Ovo dan lainnya. dari ukuran penghematan waktu masih ditemukan antrian manual pada saat pengurusan yang sudah mendaftar online, melakukan pendaftaran online. Keterbatasan loket antrian secara online sistem pembayaran telah memiliki transaksi non tunai namun masih belum secara massif dan terbatas.

### 3.4 Kesederhanaan (proses pelayanan)

Dalam konteks pelayanan publik pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pelayanan publik tidak lepas dari prinsip kesederhanaan (Permenpan No 13 Tahun 2013 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat), sederhana berkaitan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan [15].

Dari hasil penelitian dilapangan bahwa ukuran proses pelayanan yang memuat syarat, prosedur dan mekanisme di Polda Sulut, telah memenuhi standar, namun masih dalam konteks yang terbatas yaitu tergambar pada proses aplikasi yang sudah diupload pada sistem, tetapi masih juga perlu membawa berkas secara fotocopy, sehingga hal ini masih terkesan manual, jika dibandingkan dengan proses pengurusan pembukaan rekening di bank, ataupun proses online shopping berkas yang sudah di upload tidak lagi memerlukan fotocopy hanya membawa data diri / dokumen asli dalam proses verifikasi, sehingga keadaan ini dapat menghindari penumpukan antrian pada ruang pelayanan. Proses pengurusan belum sepenuhnya digital, masih memerlukan kertas sebagai lampiran dokumen yang seharusnya sudah menggunakan prinsip *paperless* atau pembatasan penggunaan kertas.

Sebagaimana arah dan kebijakan strategi Polri pada Tahun 2024, yang termuat dalam sasaran prioritas salah satunya yaitu tentang meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Polri yang Inovatif, Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat produk kewenangan Polri

di emban oleh fungsi Intelijen dan Keamanan. Telah diuraikan sebelumnya analisis berdasarkan 4 indikator pelayanan publik online Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut. Temuan-temuan pada pembahasan diatas menjawab permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu masih ada penumpukan antrian pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Sulut padahal sudah ada inovasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online. Dapat diidentifikasi bahwa pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulut masih hanya sebatas pendaftaran dan pengisian formulir beserta daftar pertanyaan wajib bagi pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Oleh sebab itu, masyarakat pemohon tetap harus datang ke kantor pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut dan ikut mengantri bersama-sama dengan masyarakat pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang mendaftar secara manual. Sistem antrian di kantor pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Sulut tidak memisahkan antara pendaftar online dengan yang manual. Seharusnya ada loket khusus yang disediakan bagi pemohon secara online. Layanan yang berbeda yaitu lebih cepat kepada yang telah mendaftar secara online, sehingga animo masyarakat untuk mencari tahu dan belajar menggunakan aplikasi SUPERAPPS PRESISI POLRI dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) meningkat. Sistem pelayanan online juga seharusnya mempersingkat waktu pengurusan berkas. Sistem mengatur jadwal waktu kedatangan masyarakat pemohon bergiliran dan dapat memilih waktu sesuai kenyamanan masing-masing agar tidak menumpuk pada jam-jam tertentu dan lebih fleksibel.

Kemudian, pemohon online maupun manual ternyata harus tetap membawa kelengkapan berkas dalam bentuk kertas fotokopian yang dimintakan walaupun saat mendaftar online, berkas-berkas tersebut sudah diupload. Petugas membutuhkan waktu untuk melakukan verifikasi berkas-berkas tersebut, menambah waktu menunggu masyarakat pemohon. Hal ini membutuhkan waktu yang cukup panjang sehingga ruang tunggu menjadi penuh dan tidak memadai. Di aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online terdapat menu yang mewajibkan pemohon untuk mengupload kelengkapan berkas yang dimintakan. Agar dapat mempersingkat waktu pelayanan, sebaiknya disediakan petugas khusus yang melayani pemohon secara online agar sesaat aplikasi SKCK online selesai diisi oleh pemohon, petugas khusus tersebut dapat langsung memverifikasi kelengkapan berkas, sehingga ketika jadwal kedatangan pemohon, maka Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) telah siap dicetak atau bisa langsung di serahkan. Proses penyerahan secara manual juga sekaligus dibayarkan PNBPN sebesar Rp. 30.000,-. Diharapkan adanya inovasi lanjutan dari aplikasi



Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online untuk bekerja sama dengan platform pembayaran digital agar supaya pembayaran bisa langsung dilakukan saat pendaftaran online melalui aplikasi tersebut.

Temuan berikut juga yaitu pada aplikasi SKCK Online, terdapat kelengkapan berkas yang tidak tercantum yaitu Berkas Sidik Jari. Padahal berkas ini merupakan wajib bagi pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang baru pertama kali. Meski sudah mendaftar online, jika berkas tidak lengkap, maka dianjurkan untuk mengantri dan mendaftar secara manual. Tentunya hal ini bertolak belakang dengan tujuan dari digitalisasi pelayanan publik. Kurangnya informasi yang dapat merugikan masyarakat akan membuat tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menurun. Berkas sidik jari sebaiknya ditambahkan pada daftar kelengkapan berkas di aplikasi SKCK Online karena menurut Kasi Yanmin bahwa berkas sidik jari merupakan berkas wajib. Kelengkapan berkas lainnya juga yang berkaitan dengan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebaiknya di lengkapi pada aplikasi SKCK Online.

Di kantor pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Sulut juga tidak ada petugas khusus yang melayani tanya jawab dari masyarakat, sehingga untuk mendapatkan informasi, masyarakat harus menunggu saat petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tidak sedang melayani masyarakat lainnya. Petugas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut yang hanya terdiri dari 2 orang yaitu di loket pendaftaran dan loket pelayanan SKCK (pemasukan berkas, proses verifikasi dan penerbitan SKCK sekaligus pembayaran). Melihat gambaran situasi di lapangan bahwa banyaknya masyarakat pemohon yang datang, maka jumlah petugas tersebut masih kurang. Fitur interaktif di era digital sudah merupakan kebutuhan. Apabila masyarakat pemohon memiliki kendala atau pertanyaan dalam proses pendaftaran secara online fitur tersebut akan sangat membantu. Pada beberapa layanan digital pihak swasta maupun pemerintah, fitur ini sudah disediakan. Mereka tidak harus menyiapkan petugas khusus yang melayani interaksi dengan masyarakat, tetapi menggunakan mesin Tanya jawab otomatis dengan memanfaatkan kecanggihan AI (Artificial Intelligent). AI tidak akan spesifik menjawab setiap pertanyaan, tetapi setidaknya untuk pertanyaan pada umumnya dapat mereka lakukan. Dan ini sangat meringankan tugas dari petugas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Bisa juga dengan menyediakan petugas khusus atau kontak person di waktu-waktu tertentu pada jam kerja agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) hanya untuk mencari

informasi. Hal ini juga dapat mengurangi penumpukan antrian juga parkir.

Prosedur yang sederhana sebenarnya telah diupayakan semaksimal mungkin pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulut. Dapat dilihat dari proses penerbitan yang tidak membutuhkan waktu lebih dari 1 hari. Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelum saat belum adanya sistem informasi pendukung, maka proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) membutuhkan waktu lebih dari 1 (satu) hari karena proses verifikasi berkas dan pengecekan catatan kriminal seseorang membutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan ketelitian. Tetapi dengan adanya digitalisasi, pelayanan SKCK Online, diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas dengan dokumen digital. Dengan penerapan paperless, dapat menghemat biaya, meningkatkan efisiensi dan menjaga keamanan data dengan lebih baik.

Pelayanan publik secara digital saat ini sudah merupakan keharusan. Sektor swasta telah meningkatkan standar pengalaman pada pelanggan dan masyarakat berharap pemerintah melakukan hal yang sama. Interaksi digital menawarkan kemudahan mengakses, waktu dan biaya yang lebih sedikit dan kesederhanaan dalam proses pelayanan serta secara signifikan meningkatkan produktivitas pegawai. Jika masalah penumpukan antrian dapat teratasi dengan layanan SKCK Online ini, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah khususnya pada Institusi Polri. Sebagaimana komitmen Polri melalui program Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo Tahun 2022, yaitu menjadikan Polri yang Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi berkeadilan) dengan menghadirkan 8 (delapan) program unggulan *Quick Wins* salah satu program berfokus pada meningkatkan pelayanan Publik.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulawesi Utara dapat diambil kesimpulan bahwa Pelayanan publik penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulut sudah berjalan namun belum dimanfaatkan secara optimal sehingga penumpukan antrian masih terjadi. Berikut ini kesimpulan berdasarkan subfokus penelitian:

1. Kemudahan akses  
Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dit Intelkam Polda Sulut telah sesuai dan menunjukkan adanya kemudahan akses bagi masyarakat yang memerlukan namun masih terkendala pada masih minimnya sosialisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

- online kepada masyarakat melalui media sosial ataupun pamflet, banner dan pemberitahuan kepada masyarakat pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online sehingga. Petugas pelayanan masih kurang responsif dalam memberikan akses informasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online, sehingga untuk mendapatkan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara terkesan online masih belum optimal.
2. Bersifat Interaktif  
Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online Dit Intelkam Polda Sulut telah memberikan wujud layanan yang maksimal yaitu dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat yang memerlukan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online, namun terkendala belum adanya media interaktif secara online antara petugas dan masyarakat sebagai pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui pesan ataupun *chat*, serta interaktif yang dapat terhubung langsung dengan petugas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online sehingga meminimalisir pertemuan langsung, belum adanya kontak yang langsung terhubung dengan petugas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online, layaknya aplikasi belanja online (Online Shop, Market Place, E-commerce), dengan tujuan masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online mendapatkan informasi tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan.
  3. Efisiensi  
Dari hasil pengukuran secara efisiensi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Polda Sulut sudah baik hanya masih perlunya inovasi transaksi pembayaran yang lebih luas seperti ketersediaan bank lebih dari satu ataupun pembayaran yang di tautkan pada media pembayaran non-tunai (cashless payment) lainnya seperti QRIS, GoPay, Ovo dan lainnya. Masih ditemukan antrian manual pada saat pengurusan yang sudah mendaftar online, melakukan pendaftaran online. Masih kurangnya loket pelayanan secara online.
  4. Kesederhanaan (proses pelayanan)  
Penilaian Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Polda Sulut dari ukuran Kesederhanaan (proses pelayanan) pada aplikasi SUPERAPPS PRESISI POLRI sudah sesuai namun masih terkendala pada permintaan lampiran berkas secara manual dan belum sepenuhnya digital, sehingga masyarakat harus mencari tempat fotocopy untuk lampiran berkas yang diminta oleh petugas pelayanan.

## Referensi

- [1] I. N. Trisantosa, D. Kurniasih, and M. Hubeis, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- [2] *Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*. Indonesia, 2014.
- [3] *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- [4] D. Mulyadi, H. . Gedeona, and M. . Afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [5] A. A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 10th ed. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2011.
- [6] M. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa," *Mandala Educ.*, vol. 8, no. 2, 2022.
- [7] Ratminto and A. Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Disertai Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. 2012.
- [8] *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia, 2009.
- [9] I. A. Sirajuddin, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DASAR BIDANG SOSIAL DI KOTA MAKASSAR," *Adm. Publik*, vol. 4, no. 1–14, 2014, [Online]. Available: <https://www.academia.edu/download/61788935/1817-4165-1-PB20200114-61849-17s0bjy.pdf>
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 4th ed. Alfabeta, 2022.
- [11] A. K. dan D. Satori, "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung, in *Bandung: Alfabeta*, 2011.
- [12] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian*

*Kualitatif. In PT Remaja Rosda Karya.*  
2019.

- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta, 2014.
- [14] Miles M. B. dan A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif.* Jakarta: UI-Press, 2009.
- [15] *PERATURAN MENTERI NEGARA  
PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA NOMOR 13 TAHUN 2009  
TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT.*  
Indonesia, 2009.



© 2023 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).