

## **INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN ONLINE MELALUI APLIKASI POLRI PRESISI DI POLRES KOTA TASIKMALAYA**

Ervin Naufal

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya  
Email [ervinnaufal@gmail.com](mailto:ervinnaufal@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki, menggambarkan, dan menganalisis inovasi dalam layanan SKCK secara daring di Polres Kota Tasikmalaya. Metode penelitian merujuk kepada pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini fokus pada inovasi dalam pembuatan SKCK secara daring melalui Aplikasi Polri Presisi di Polres Kota Tasikmalaya. Penentuan informan dalam penelitian ini bersifat selektif, yang ditentukan berdasarkan tujuan penelitian atau keperluan tertentu. Berdasarkan temuan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan penerbitan SKCK melalui Aplikasi Polri Presisi di Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari atribut-atribut inovasi yang sesuai dengan teori Rogers yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam hal Keuntungan Relatif (Relative Advantages), Aplikasi Polri Presisi berhasil menghemat biaya bagi pemohon, karena memungkinkan akses daring yang meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan. Namun, dalam hal Kerumitan (Complexity), terdapat masalah pada kerumitan sistem dalam Aplikasi Polri Presisi yang sering mengalami kesalahan saat mengakses beberapa fitur. Sebaliknya, dalam hal Kesesuaian (Compatibility), Aplikasi Polri Presisi telah sesuai dengan visi, misi, dan motto Polres Kota Tasikmalaya, selaras dengan inovasi sebelumnya, dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Tasikmalaya terhadap layanan SKCK.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Aplikasi**

### **ABSTRACT**

*The aim of this research is to investigate, describe and analyze innovations in online SKCK services at the Tasikmalaya City Police. Research methods refer to the approach used by researchers to collect data. In this research, a descriptive method with a qualitative approach was used. This research focuses on innovation in making SKCK online through the Precision Police Application at the Tasikmalaya City Police Station. The determination of informants in this research is selective, determined based on research objectives or certain needs. Based on the findings and analysis carried out by researchers, it can be concluded that innovation in the SKCK issuance service through the Precision Police Application in Tasikmalaya City has gone well. This can be seen from the innovation attributes which are in accordance with Rogers' theory used in this research. In terms of Relative Advantages, the Presisi Police Application has succeeded in saving costs for applicants, because it allows online access which increases service efficiency by providing*



*comfort and satisfaction. However, in terms of complexity, there is a problem with the complexity of the system in the Precision Police Application which often experiences errors when accessing several features. On the other hand, in terms of compatibility, the Presisi Police Application is in accordance with the vision, mission and motto of the Tasikmalaya City Police, is in line with previous innovations, and meets the needs of the Tasikmalaya City community for SKCK services*

**Keywords: Innovation, Service, Application**

## **PENDAHULUAN**

Sebagai bagian dari aparat negara, pemerintah memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam mengelola layanan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa semua kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara terpenuhi dalam hal barang, jasa, dan pelayanan. Lembaga pemerintah yang bertanggung jawab menyediakan layanan publik diharapkan untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam memberikan pelayanan, terutama mengingat pengaruh globalisasi yang telah menghasilkan kemajuan dalam teknologi dan ilmu pengetahuan, serta persaingan yang semakin ketat. Hal ini meningkatkan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Namun, saat ini, penyelenggaraan layanan publik masih dihadapkan pada tantangan sistem pemerintahan yang belum efisien dan efektif.

Dalam era desentralisasi dan otonomi daerah, peningkatan kualitas layanan dalam kehidupan masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang mendesak dan harus dilakukan oleh pemerintah, baik itu tingkat pusat maupun daerah. Tuntutan ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu aspek peningkatan kualitas layanan ini adalah dalam proses pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang merupakan salah satu persyaratan utama bagi warga negara dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan yang sesuai.

Menurut Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI) Nomor Pol: Skep/816/IX/2003, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh POLRI kepada pihak yang memohonnya, biasanya sebagai persyaratan untuk mendapatkan pekerjaan. Isi dari SKCK ini mencakup catatan mengenai apakah seseorang pernah atau tidak pernah terlibat dalam kegiatan kriminal..

Dalam era ini, kemajuan teknologi yang sangat cepat memaksa pemerintah untuk memikirkan solusi inovatif agar penyelenggaraan layanan publik dapat dilaksanakan dengan cara yang efektif, efisien, dan mudah diakses di berbagai lokasi dan waktu. Oleh karena itu, pemerintah telah memutuskan untuk mengadopsi penyediaan layanan publik yang tidak hanya dilakukan secara konvensional, tetapi juga dapat diakses secara daring. Contoh konkret dari inovasi ini adalah pelaksanaan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring, yang sebelumnya hanya bisa diperoleh melalui kunjungan langsung ke kantor Polres, kini sudah dapat diakses melalui internet. Pengenalan layanan

SKCK daring ini sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang bertujuan mendorong setiap lembaga pemerintah untuk menciptakan inovasi dan meningkatkan mutu layanan publik. Hal ini sejalan dengan program "One Agency, One Innovation (OAIO)".

Proses pembuatan SKCK secara daring dapat diakses melalui Aplikasi Polri Presisi, yang selanjutnya akan mengarahkan pengguna untuk mengunduh resmi aplikasi POLRI yang tersedia di toko aplikasi (app store dan play store). Setelah mengunduh aplikasi tersebut, pemohon akan diminta untuk mendaftarkan akun sebelum dapat mengakses layanan pembuatan SKCK secara online.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh penyusun, ditemukan bahwa adanya inovasi baru dalam pelayanan SKCK secara daring memiliki beberapa perbedaan signifikan jika dibandingkan dengan proses pembuatan SKCK melalui kunjungan langsung ke tempat. Beberapa masalah muncul sebagai hasil dari perbandingan ini:

1. Keterbatasan minat masyarakat terhadap penggunaan layanan SKCK secara online, seperti yang ditunjukkan oleh kurangnya upaya penyuluhan yang dilakukan oleh bagian Kauryanmil Pembuatan SKCK di Polres Kota Tasikmalaya, dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan layanan SKCK secara online.
2. Banyak masyarakat yang merasa kebingungan saat mencoba membuat SKCK secara online. Contohnya, tidak semua individu memiliki waktu yang cukup untuk mengurus dan membuat SKCK secara langsung di kantor Polres. Dengan adanya inovasi dalam pembuatan SKCK secara online, selain dapat mengurangi antrean, ini juga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan SKCK.

Penulis memiliki Data Rekapitulasi yang mencakup bukti-bukti penerbitan SKCK oleh Polres Kota Tasikmalaya selama periode pembuatan SKCK secara online dari bulan Januari hingga September tahun 2023. Jumlah total penerbitan SKCK secara daring selama periode tersebut mencapai 28.897 penerbitan SKCK.

## Gambar 1.1

# Rekapitulasi Perbitan SKCK Bendahara Pembantu Penerimaan PNPB SKCK tahun 2023

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH JAWA BARAT  
RESOR TASIKMALAYA KOTA

REKAPITULASI PENERBITAN SKCK  
BENDAHARA PEMBANTU PENERIMAAN PNPB SKCK TAHUN 2023

NO	KESATUAN	BULAN												JUMLAH	
		JAN	FEB	MART	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES		
1	POLRES TASIKMALAYA KOTA	1930	1337	1546	1507	3444	1756	1775	1513	1998					16.806
2	POLSEK CIAWI	64	40	42	10	260	87	74	45	76					698
3	POLSEK PAGERAGEUNG		111	29	29	142	85	72	30	25					523
4	POLSEK KADIPATEN	38	21	11	17	67	66	15	18	20					273
5	POLSEK JAMANIS	27	32	4	10	170	35	98	29	36					401
6	POLSEK RAJAPOLAH	51	48	24	37	190	94	22	112	45					623
7	POLSEK CSAYONG	150	66	73	47	313	228	132	177	125					1.311
8	POLSEK INDIHANG	100	60	51	40	428	277	170	130	107					1.363
9	POLSEK KAWALU	55	27	46	27	356	94	80	50	50					785
10	POLSEK CIBUREUM	80	75	47	29	456	142	119	84	116					1.148
11	POLSEK MANONJAYA	60	76	26	18	110	83	80	100	34					587
12	POLSEK CINEAM	29	19	10	27	95	90	22	18	16					326
13	POLSEK TAMANSARI	50	50	43	30	247	75	78	47	59					680
14	POLSEK CIHIDJUNG	44	34	17	16	117	92	74	64	40					498
15	POLSEK SUKARATU	62	33	25	26	175	95	43	20	70					549
16	POLSEK GUNUNG TANJUNG	24	11	10	12	72	25	39	30	15					238
17	POLSEK SUKARESIK		84	19	31	136		75	54	41					440
18	POLSEK KARANG JAYA	10	3	3	4	3	5	27	10	2					67
19	POLSEK TAWANG	66	27	30	27	156	99	85	47	50					587
20	POLSEK MANGKUBUMI	65	33	23	47	304	98	100	95	78					843
21	BRIVA	11	7	13	2	16	12	10	17	63					151
	<b>JUMLAH</b>	<b>2.916</b>	<b>2.194</b>	<b>2.092</b>	<b>1.993</b>	<b>7.267</b>	<b>3.538</b>	<b>3.151</b>	<b>2.690</b>	<b>3.066</b>					<b>28.897</b>

Tasikmalaya, 17 Oktober 2023  
Kepala Kepolisian Resor Tasikmalaya Kota  
Kepala Satuan Intelkam  
  
HARWANDISH  
KORWISARIS POLISI NRP 68020416

Berdasarkan konteks dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami, menjelaskan, dan menganalisis inovasi dalam pelayanan SKCK secara online yang diselenggarakan oleh Polres Kota Tasikmalaya.

### Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam penelitian mereka. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang digunakan untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai variabel-variabel yang sedang diteliti melalui uraian teori, temuan hasil penelitian, serta rekomendasi yang dapat diterapkan, yang akan dijelaskan melalui penjelasan dan saran dalam kesimpulan akhir. Sugiyono (2020, halaman 9) memberikan definisi metode penelitian ini:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat purpositivisme, dipakaikan untuk meneliti pada situasi arah yang ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai perangkat tunggal, tehnik



pemungutan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat sugesti atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Metode penelitian deskriptif adalah pendekatan penelitian yang mendasar dan bertujuan untuk menguraikan atau menjelaskan fenomena tanpa melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan khusus pada objek penelitian. Dalam metode ini, semua aktivitas atau peristiwa dianalisis sebagaimana adanya tanpa campur tangan yang signifikan. (Sukmadinata,2017,hal.18)

Dalam kata lain, penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang secara komprehensif menjelaskan karakteristik masalah atau fenomena yang sedang diteliti sesuai dengan keadaan yang ada saat penelitian dilakukan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dimulai sejak awal penelitian dan terus berlanjut sepanjang proses penelitian. Data dikumpulkan dan kemudian diolah secara sistematis. Prosesnya dimulai dengan wawancara, observasi, pengeditan, klarifikasi, reduksi data, dan aktivasi penyajian data, serta pengumpulan data lebih lanjut. Dalam metode analisis data penelitian ini, digunakan model analisis interaktif yang melibatkan langkah-langkah seperti pengumpulan data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan.

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yang artinya dimulai dengan observasi lapangan atau pengumpulan data empiris. Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang diamati. Analisis data dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelayanan pembuatan SKCK Online di Polres Kota Tasikmalaya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dengan menggunakan kriteria atau aspek inovasi pelayanan menurut Rogers, maka inovasi pelayanan yang patut diperhatikan dan dijadikan subjek penelitian adalah Inovasi Pelayanan Penerbitan SKCK secara Online melalui Aplikasi Polri Presisi di Kota Tasikmalaya yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1. *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif)**

Inovasi memiliki karakteristik kebaruan yang membawa nilai tambah dalam dirinya. Oleh karena itu, inovasi cenderung berbeda dari waktu ke waktu dengan masing-masing memiliki keunggulan sendiri. Keunggulan dari suatu inovasi dikenal sebagai keunggulan relatif. Keunggulan relatif inovasi dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti keunggulan ekonomi. Keunggulan ekonomi dalam konteks Aplikasi Polri Presisi memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya melalui ponsel mereka, yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa perlu



datang langsung ke Polres Kota Tasikmalaya. Hal ini membantu masyarakat menghemat biaya terutama bagi mereka yang berada jauh dari lokasi Polres. Selain itu, kepuasan pengguna juga merupakan dimensi penting dalam mengukur keunggulan relatif inovasi. Keberhasilan inovasi harus memberikan kepuasan bagi pengguna, baik dalam hal informasi yang disediakan, kemudahan dalam mengetahui jangka waktu, biaya, serta persyaratan yang diperlukan. Observasi langsung oleh peneliti menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Polri Presisi merasakan kepuasan yang cukup tinggi karena aplikasi ini menyediakan informasi yang relevan dan prosedur layanan yang mirip dengan layanan yang tersedia di Polres Kota Tasikmalaya. Ini memudahkan pemohon dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Namun, beberapa masalah juga muncul sehubungan dengan inovasi ini. Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi ini, dan beberapa pengguna mengeluhkan adanya kesalahan sistem yang sering terjadi ketika mereka mengakses aplikasi. Oleh karena itu, Polri perlu meninjau sistem yang ada dalam Aplikasi Polri Presisi untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal. Masalah lain adalah kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Polri Kota Tasikmalaya, sehingga pemanfaatan Aplikasi Polri Presisi sebagai inovasi pelayanan publik belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat yang dilayani.

## 2. *Compability (Kesesuaian)*

Dalam penelitian ini, penting bagi suatu inovasi memiliki kesesuaian, terutama dalam cara masyarakat menggunakannya sesuai dengan tuntutan zaman saat ini. Peluncuran Aplikasi Polri Presisi oleh Polri merupakan respons terhadap kemajuan teknologi informasi yang pesat, yang mengharuskan pemerintah untuk beradaptasi dan menjawab kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam penelitian ini, masyarakat yang mengadopsi Aplikasi Polri Presisi merasakan kemudahan dalam mengakses informasi tentang SKCK yang disediakan dalam aplikasi tersebut. Kesesuaian ini berarti bahwa penggunaan aplikasi tidak menjadi hambatan bagi masyarakat, dan inovasi Aplikasi Polri Presisi menjadi solusi yang efektif dalam pelayanan publik di era digitalisasi saat ini.

## 3. *Complexity (Kerumitan)*

Dalam konteks penelitian ini, kecepatan adopsi inovasi oleh pengguna tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri, termasuk dalam hal ini adalah kemampuannya dalam menyediakan cara dan sistem baru. Dalam penggunaan Aplikasi Polri Presisi sebagai inovasi yang baru, banyak pengguna merasakan kepuasan terkait informasi yang relevan yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Namun, pada kenyataannya, ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan atau ketidaknyamanan terkait prosedur dan penggunaannya.



Kerumitan terutama terkait dengan fitur SKCK, di mana seringkali terdapat masalah saat mencoba untuk masuk dengan username dan password, meskipun sudah diverifikasi oleh Polres Kota Tasikmalaya. Ini menunjukkan bahwa optimalisasi dalam hal akses masih perlu ditingkatkan.

#### 4. **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Dalam penelitian ini, inovasi Aplikasi Polri Presisi harus melewati pengujian terhadap kualitas, nilai tambah, dan manfaat yang dimilikinya. Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakannya serta apresiasi yang diterima dari masyarakat, ini menunjukkan bahwa Aplikasi Polri Presisi telah terbukti memenuhi standar terkait dengan penyediaan informasi yang relevan yang bermanfaat bagi pengguna Aplikasi Polri Presisi.

#### 5. **Observability (Kemudahan Diamati)**

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi harus memiliki atribut kemudahan diamati dalam cara kerjanya. Ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan inovasi dalam lembaga pelayanan publik. Selain itu, inovasi juga harus memberikan kepuasan kepada pengguna dan memberikan kejelasan mengenai seluruh prosedur, mulai dari pengajuan permintaan pelayanan hingga pengambilan produk akhir. Dalam penelitian ini, prosedur yang terdapat dalam Aplikasi Polri Presisi telah memenuhi standar terkait informasi SKCK, sehingga pengalaman pemohon sesuai dengan harapan mereka.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Penerbitan SKCK secara online melalui Aplikasi Polri Presisi di Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dalam atribut-atribut inovasi yang disajikan oleh teori Rogers dalam penelitian ini. Dalam hal Keuntungan Relatif (Relative Advantages), Aplikasi Polri Presisi telah berhasil mengurangi biaya bagi pemohon karena pelayanan dapat diakses secara online, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas pelayanan dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pemohon. Namun, terdapat beberapa kendala terkait dengan Kerumitan (Complexity) dalam Aplikasi Polri Presisi, terutama dalam hal menu yang sering mengalami masalah sistem saat mengakses fitur tertentu. Selain itu, dari segi Kesesuaian (Compatibility), Aplikasi Polri Presisi telah memenuhi persyaratan dengan kesesuaian visi, misi, dan motto Polres Kota Tasikmalaya, kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat Kota Tasikmalaya terkait pelayanan SKCK..

Dari segi Indikator Kemungkinan Dicoba (Triability), Aplikasi Polri Presisi telah menjalani uji keunggulan dengan menerima beberapa apresiasi serta tanggapan positif dari masyarakat terkait inovasi ini. Inovasi ini juga telah melewati



ISSN 2963-1602

Volume 3 Nomor 02 Bulan Januari Tahun 2025

**JURNAL ILMIAH KOORDINASI**

Dikirim penulis 03-12-2024, Diterima: 26-12-2024 Dipublikasi: 28-01-2025

fase uji publik melalui sosialisasi kepada masyarakat. Dalam hal Indikator Kemungkinan Diamati (Observability), Aplikasi Polri Presisi memberikan kemudahan dalam proses penerbitan SKCK dengan menu yang mudah dimengerti, sehingga prosesnya dapat dengan mudah diamati, dan Aplikasi Polri Presisi telah berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Polres Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan informasi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Aplikasi Polri Presisi telah memenuhi semua sub-indikator dari setiap indikator yang ada dalam Teori Atribut Inovasi. Meskipun begitu, ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Hal ini termasuk perbaikan beberapa fitur Aplikasi Polri Presisi, integrasi sistem inovasi internal dalam Aplikasi Polri Presisi, evaluasi kinerja pegawai yang mengoperasikan Aplikasi Polri Presisi, dan upaya untuk meningkatkan publikasi mengenai keunggulan Aplikasi Polri Presisi. Dengan tindakan perbaikan ini, diharapkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Polri Presisi di Kantor Polres Kota Tasikmalaya akan mencapai tingkat optimal..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- Rogers, E. M. (2010). *Diffusion Of Innovation* (4 ed.). New York: Free Press.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Kanisius.
- Angar, M. N., Madubuhun, J., & Tehuayo, J. (2022). Strategi Pemenangan Partai Golongan Karya Pada Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Seram Bagian Timur Tahun 2020. *Journal Of Government Science Studies*, 18-27.