

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KANTOR KEPOLISIAN RESOR NGANJUK

Vadila Rahmawati¹, Slamet Muchsin², Suyeno³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: vadilarahma0402@gmail.com

ABSTRAK

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) telah meluncurkan layanan daring untuk pengajuan SKCK menggunakan Presisi Polri Super App, dengan tujuan mempercepat pelayanan publik dan mematuhi Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014. Layanan ini memungkinkan warga untuk mengajukan SKCK secara daring. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya informasi yang dibagikan, rendahnya literasi digital, dan masalah teknis, yang menyebabkan sebagian warga masih menggunakan metode tradisional. Penelitian ini mengkaji dan menjelaskan layanan SKCK daring di Polres Nganjuk dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik, yang mencakup aspek-aspek seperti wujud nyata, keandalan, daya tanggap, kepercayaan, dan empati. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas layanan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan kualitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Analisis didasarkan pada temuan Milles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SKCK daring di Nganjuk secara umum berfungsi dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Namun, hal ini masih terhambat oleh masalah akses internet, penyebaran informasi yang tidak merata, dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Studi ini menyarankan kerja sama yang lebih erat dengan penyedia internet dan menyerukan peningkatan upaya penyebaran informasi dan pelatihan keterampilan digital bagi masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, SKCK Online, Polres Nganjuk

Pendahuluan

Salah satu inisiatif utama pemerintah untuk memulihkan kepercayaan publik adalah peningkatan kualitas layanan publik. Penerapan sistem daring untuk pengajuan surat keterangan bebas narkoba merupakan reformasi signifikan dalam pemrosesan dokumen-dokumen ini. Sebelumnya, pemohon harus datang langsung ke kantor polisi, yang seringkali mengakibatkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Kepolisian merupakan salah satu instansi pemerintah yang aktif menerapkan inovasi layanan. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Bebas Narkoba, pengajuan permohonan surat keterangan bebas narkoba kini dapat dilakukan secara manual maupun daring. Surat keterangan bebas narkoba ini diterbitkan oleh kepolisian atas permintaan perorangan yang membutuhkannya untuk keperluan pekerjaan atau keperluan administratif lainnya. Surat keterangan bebas narkoba ini berisi informasi tentang riwayat kriminal pemohon, pelanggaran norma sosial, atau keanggotaan organisasi terlarang.

Sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi, Polri

meluncurkan layanan SKCK Online yang dapat diakses melalui aplikasi resmi yaitu Super Apss Presisi Polri. Melalui layanan ini, masyarakat dapat melakukan beberapa tahapan pengurusan SKCK secara daring. Dengan adanya SKCK Online, proses pendaftaran dapat dilakukan dari rumah, sehingga mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor polisi. Aplikasi ini juga dianggap sebagai bentuk transparansi dalam pelayanan, karena memberikan informasi yang jelas terkait biaya dan alur proses.

Inovasi digital ini, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan elektronik SKCK, diluncurkan pada akhir 2016 dan diujicobakan di beberapa kantor polisi pada Februari 2017. Inisiatif ini direncanakan untuk diperluas secara bertahap ke seluruh kepolisian di seluruh Indonesia. Penerapan sistem elektronik SKCK ini diharapkan dapat mempersingkat waktu pemrosesan aplikasi dan memudahkan warga untuk mendapatkan dokumen di wilayah mereka.

Terdapat sistem konten daring dalam platform SKCK yang digunakan untuk mengirim pesan dan menampilkan atau membacakan informasi yang sama kepada pengguna. Masyarakat dapat dengan mudah mengajukan SKCK pada aplikasi tersebut. Setelah mengisi seluruh data yang diminta di dalam

Aplikasi Presisi Polri masyarakat dapat membayar pengajuan SKCK secara langsung sesuai dengan metode pembayaran yang telah disediakan. Kemudian nantinya masyarakat akan mendapatkan balasan berupa email sebagai bukti telah melakukan pembayaran dan mendapatkan barcode registrasi untuk dicetak/print. Masyarakat dapat membawa bukti beserta persyaratan skck lainnya dan barcode yang sudah dicetak/print tersebut ke kantor kepolisian terdekat lalu tinggal mengantri saja dan akses pelayanan juga akan lebih cepat karena petugas hanya print out data yang sudah di input pada aplikasi terkait.

Namun demikian, dalam implementasinya, aplikasi SKCK Online masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan, khususnya di daerah seperti Polres Nganjuk. Meskipun sudah tersedia, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau tidak mampu mengakses layanan ini dengan baik dan lebih memilih untuk melakukan pembuatan skck secara manual. Faktor seperti keterbatasan literasi digital, dan kendala teknis pada sistem membuat pemohon kembali memilih metode konvensional.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, layanan SKCK elektronik (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) telah diterapkan di Polres Nganjuk. Mencermati inovasi yang diperkenalkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) ini dan tantangan yang telah dibahas sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan SKCK elektronik di Polres Nganjuk dan mengeksplorasi potensi manfaatnya bagi masyarakat luas maka dari itu judul dalam penelitian ini adalah **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online Di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk”** dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan zaman dan masyarakat.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK secara online di Polres Nganjuk
2. Apa Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK secara Online Di Polres Nganjuk ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Informasi Mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Nganjuk
2. Untuk Mengetahui Kendala Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online Di Polres Nganjuk

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman yang lebih mendalam dan pengetahuan yang lebih luas di bidang administrasi publik, khususnya dalam upaya peningkatan pemberian pelayanan publik, dengan fokus khusus pada proses perolehan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Kepolisian Resor Nganjuk dan memberikan rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan online penerbitan SKCK.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Pengertian Pelayanan Publik

Hayat (2017:83) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup pemenuhan hak-hak dasar warga negara atau masyarakat sebagaimana ditetapkan oleh undang-undang. Sejalan dengan hal ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan bantuan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (1990) sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2013:135), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan publik:

- a) Penampilan. Dimensi ini mengacu pada cara staf menampilkan diri saat berinteraksi dengan pelanggan. Penampilan berfungsi sebagai cerminan citra diri dan kepribadian. Penampilan yang menarik dan profesional merupakan faktor kunci dalam mencapai kesuksesan, terutama dalam profesi yang sering melibatkan interaksi dengan pelanggan
- b) Keandalan. Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu, dengan tetap menjaga keramahan pelanggan dan tingkat presisi yang tinggi.
- c) Daya Tanggap. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk membantu pelanggan secara cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas dan layanan yang kompeten
- d) Jaminan. Jaminan mencakup memastikan ketepatan waktu dan transparansi biaya. Faktor-faktor ini penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan publik terhadap keandalan penyedia layanan.
- e) Empati. Empati mengacu pada pemberian perhatian yang tulus, individual, dan personal kepada publik melalui pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah dokumen resmi kelakuan baik yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui Badan Reserse Kriminal. SKCK berfungsi sebagai persyaratan hukum atau administratif dengan memverifikasi data pribadi dan catatan kriminal pemohon. Surat keterangan ini berlaku selama enam bulan sejak tanggal penerbitan dan dapat diperpanjang jika diperlukan. SKCK umumnya diwajibkan sebagai dokumen penting dalam lamaran pekerjaan (Fauzyiah, 2017).

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moeleong (2016:6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek. Sedangkan jenis penelitian menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Nawawi (1996:73) penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan metode penelitian yang memberikan Gambaran suatu permasalahan dengan menjelaskan keadaan objek penelitian pada saat ini, berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya terhadap kelompok manusia atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dimasa sekarang.

Fokus Penelitian

Menurut Spradley, sebagaimana dikutip Soggiono (2019), fokus analisisnya adalah pada mengidentifikasi dan memeriksa area-area yang muncul dari situasi sosial sambil mengecualikan area-area yang berada di luarnya.

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Polres Nganjuk dalam menjalankan perannya memberikan pelayanan SKCK dengan menggunakan teori pelayanan publik sebagai dasar untuk analisis yang terdiri dari:
 - a) Tangibles
 - b) Reliability
 - c) Responsiveness
 - d) Assurance
 - e) Emphaty
2. Apa Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK Online Di Polres Nganjuk yaitu sebagai berikut:
 - a) Gangguan Jaringan yang tidak Stabil
 - b) Sosialisasi yang Belum Merata ke Daerah Pedesaan
 - c) Masyarakat tidak Familiar dengan Teknologi

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kantor Polisi Resort Nganjuk. Sedangkan untuk situs penelitian adalah Sub Bagian Pengurusan SKCK Polres Nganjuk. Alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut sesuai dengan situasi sosial yang ada.

Sehingga inovasi yang diimplementasikan oleh polres nganjuk relevan dengan tempat yang akan diteliti.

Sumber Data

1. Data Primer

Catatan data awal mencakup berbagai jenis informasi, beberapa dikumpulkan dalam jangka waktu yang panjang, sementara informasi lainnya diperoleh dari pengamatan anggota tertentu. Data ini juga mencakup data dari Kepolisian Resor Nganjuk.

2. Data sekunder

Dataset yang dikompilasi oleh Sugiyono (2015) berisi informasi yang mengecualikan data jangka panjang, tidak andal, atau tidak terdokumentasi. Dataset kedua yang dirujuk dalam studi ini adalah Undang-Undang No. 25, yang diterbitkan pada tahun 2009, berjudul "Tentang Pelayanan Publik". Peraturan ini memberikan gambaran umum tentang struktur organisasi Kepolisian Resor Nganjuk (Polres Nganjuk), beserta syarat, ketentuan, dan prosedur operasi standar (SOP) untuk layanan SKCK daring. Dataset ini juga mencakup dokumentasi foto yang dikeluarkan oleh Polres Nganjuk.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:137), data teknis dikumpulkan melalui beberapa metode, antara lain wawancara, telaah pustaka, observasi, dan pemeriksaan dokumen atau sumber informasi lain yang relevan.

a. Observasi (Pengamatan)

Sutrisno, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2015:145), menjelaskan bahwa pengamatan dapat mengungkap berbagai jenis pola penyebaran, termasuk bentuk-bentuk yang beragam, kompleks, regeneratif, dan terintegrasi atau inovatif. Temuan-temuan pengamatan ini diilustrasikan melalui identifikasi spesies ikan tertentu. Observasi dilakukan selama 2x dalam satu bulan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan model wawancara terstruktur yang mana peneliti membuat daftar pertanyaan kepada informan. Wawancara dilakukan satu sampai dua kali pada masing masing. Untuk efisiensi waktu wawancara dengan informan akan dilakukan dengan durasi 1-2 jam dalam satu kali wawancara. Hal ini juga dilakukan dengan metode melalui media Whatsapp.

c. Dokumentasi

Dokumen-dokumen tersebut diproduksi menggunakan teknologi digital yang memungkinkan pengguna untuk mengubah data dan informasi dalam jangka waktu tertentu, sehingga memungkinkan pengubahan gambar dan berkas terkait lainnya. Materi-materi ini, yang dikembangkan oleh Kepolisian Daerah Nganjuk (Polres Nganjuk), disebarluaskan melalui media visual dan mencakup gambar serta informasi yang

diperoleh dari sumber-sumber media sosial dan informan yang ditunjuk.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan merupakan model Miles and Huberman, Saldana (2014) yang mana sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Menurut Sugiyono (2015), Kualitas Penelitian menyajikan berbagai bentuk data teknis yang diperoleh melalui catatan tertulis dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara 22 Juli 2025-23 Juli 2025. Sedangkan dokumentasi berupa foto foto untuk mendukung hasil penelitian.

2. Kondensasi Data

- a) Pemilihan. Peneliti memilih data yang telah dikumpulkan selama wawancara untuk memahami informasi mengenai fokus penelitian dengan memberikan tanda pada setiap bagian wawancara atau indikator
- b) Pemfokusan. Peneliti melakukan pemfokusan dengan menyesuaikan pada rumusan masalah masing masing sehingga peneliti terdorong untuk memperkecil data sesuai dengan rumusan yang sudah ditentukan. Hal ini dilakukan dengan memberi warna atau tanda pada setiap data yang sudah difokuskan.
- c) Pengabstraksian. Dalam tahap ini peneliti kemudian merangkum dan mempersingkat hasil wawancara. Semua data tersebut akan dievaluasi dan digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah ada sebelumnya. Proses ini dilakukan secara tiga kali untuk memastikan data tidak ada yang terlewat dan salah.
- d) Menyederhanakan. Tahap akhir dalam kondensasi data adalah penyederhanaan atau transformasi, di mana peneliti menyeleksi dan mengorganisasi data agar lebih mudah dipahami. Proses ini meliputi identifikasi tema, pengkodean informasi yang serupa, serta peringkasan inti dari setiap kategori agar data lebih terstruktur. Pada tahap ini peneliti juga melakukan refleksi dan penyesuaian terhadap kode serta kategori untuk memastikan seluruh data telah terwakili dengan baik.

3. Penyajian Data (Data Display)

Analisis data melibatkan pengumpulan dan penafsiran informasi penting yang dapat berkontribusi untuk mengurangi prevalensi masalah seperti gangguan kepribadian ambang, kecanduan, dan kondisi terkait lainnya. Data diperoleh dari sekelompok individu yang secara sukarela memberikan informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait peningkatan kualitas pelayanan SKCK online untuk kemudian disajikan dan dianalisis secara rinci.

4. Verifikasi Kesimpulan

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), analisis ini melibatkan pemeriksaan beberapa sumber data tekstual yang telah melalui proses validasi. Catatan reflektif seperti catatan lapangan ditinjau secara saksama untuk mengidentifikasi dan menghilangkan potensi kesalahan. Bagian ini menyimpan informasi berharga dan akurat yang berkontribusi pada validitas keseluruhan temuan penelitian.

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2016) Keabsahan data berfungsi memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kebenaran yang dapat dipercaya, relevan, serta sesuai dengan konteks yang diteliti.

1. Credibility (Kepercayaan)

Validitas data dibuktikan melalui serangkaian proses, termasuk analisis data, klasifikasi, triangulasi, pengurutan, analisis kasus negatif, dan pemeriksaan anggota, yang semuanya memastikan bahwa data tetap akurat, terkini, dan konsisten.

2. Dependability (Kebergantungan)

Dinamika baru telah muncul, mengubah cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam konteks yang memiliki karakteristik berbeda. Nilai keteralihan ini terlihat dari kesesuaian hasil penelitian dengan kondisi lapangan di beberapa wilayah lain yang menjalankan pelayanan serupa.

3. Dependability (Kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, keandalan dipastikan dengan memeriksa secara menyeluruh semua informasi yang dikumpulkan dan memastikan bahwa data tetap konsisten dan dapat dipercaya.

4. Confirmability (Kepastian)

Uji confirmability atau obyektivitas telah terpenuhi, karena temuan penelitian disepakati oleh berbagai pihak yang terlibat dan sesuai dengan data lapangan. Proses pengujiannya dilakukan bersamaan dengan uji dependability untuk memastikan bahwa hasil penelitian bersifat konsisten, transparan, dan bebas dari bias peneliti.

Pembahasan

Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam SKCK online di Polres Nganjuk

a) Tangibles (Bukti Fisik)

Terdapat tiga sub indikator dalam bukti fisik yaitu :

1) Penampilan Pegawai dalam pelayanan Masyarakat

Polres Nganjuk menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online melalui penguatan aspek tangible, seperti penampilan petugas yang rapi, penggunaan seragam lengkap, dan sikap profesional. Dalam pelayanan Publik Undang-undang No 28 Th 2009 menegaskan pentingnya sarana dan prasarana sebagai standar pelayanan. Hasilnya, masyarakat merasa lebih aman dan percaya terhadap kinerja Polres Nganjuk, sementara

citra institusi meningkat berkat pelayanan yang lebih tertib, profesional, dan berwibawa.

2) Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.

Hasil penelitian di Polres Nganjuk berhasil menerapkan aspek kenyamanan dalam pelayanan SKCK sesuai teori dan regulasi pelayanan publik. Ruang pelayanan yang bersih, tertata, dan tenang menciptakan suasana nyaman bagi masyarakat, didukung dengan layanan manual bagi pemohon yang belum terbiasa menggunakan sistem online. Penerapan ini sejalan dengan peraturan yang ada yaitu PP Nomer 96 th 2012 yang menekankan pentingnya kemudahan dan kenyamanan sebagai standar pelayanan publik.

3) Kemudahan Proses Layanan Pelanggan Baru

Penerapan SKCK Online di Polres Nganjuk selaras dengan teori dan regulasi mengenai inovasi pelayanan publik. Digitalisasi melalui aplikasi Polri Super Apps mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan tanpa harus antri, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan praktis. Implementasi ini sejalan dengan Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012, menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi telah dilaksanakan secara tertib dan berhasil meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap Polres Nganjuk.

b) Reliability (kehandalan)

Terdapat tiga sub indikator dalam bukti fisik yaitu sebagai berikut:

1) Memiliki Standart Pelayanan yang jelas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan SOP yang jelas dalam pelayanan SKCK, baik manual maupun online, mencakup alur layanan, kelengkapan berkas, durasi penyelesaian, dan sikap petugas. Penerapan ini sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 dan teori yang menekankan pentingnya standar pelayanan sebagai pedoman untuk menjamin kualitas dan efisiensi layanan publik. Masyarakat merasa puas karena proses pelayanan berlangsung transparan dan terstruktur, mencerminkan bahwa SOP yang sistematis mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap kinerja Polres Nganjuk.

2) Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Proses Layanan

Polres Nganjuk telah melatih petugas agar mahir mengoperasikan sistem SKCK Online, sejalan dengan teori dan ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pentingnya kompetensi pelaksana layanan publik. Pelatihan ini membekali petugas dalam memahami alur pendaftaran digital dan proses verifikasi, mencerminkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi. Meskipun terdapat kendala jaringan, hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kompetensi dan dukungan infrastruktur merupakan kunci utama dalam memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis digital.

3) Kedisiplinan Aparatur dalam Melakukan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan kedisiplinan aparaturnya secara konsisten dalam pelayanan SKCK Online, tercermin dari keteraturan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan kesiapan petugas dalam bekerja. Disiplin ini sejalan dengan Keputusan Menpan No. 62 Tahun 2003 serta teori yang menegaskan kedisiplinan sebagai faktor penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Masyarakat merasakan dampak positifnya melalui pelayanan yang lebih efisien dan terpercaya, menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas menjadi kunci dalam membangun profesionalitas dan kepercayaan terhadap layanan digital di Polres Nganjuk.

c) Responsiveness (Ketanggapan)

Terdapat tiga sub indikator dalam bukti fisik yaitu sebagai berikut:

1) Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Polres Nganjuk memiliki responsivitas tinggi dalam pelayanan SKCK Online, dengan waktu penyelesaian hanya 2–5 menit jika dokumen lengkap dan jaringan stabil. Hal ini seperti pemerintah, seperti Keputusan Menpan RB No. 63 Tahun 2019, yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan publik. Meskipun terdapat tantangan bagi pemohon lansia yang belum terbiasa dengan teknologi, dukungan petugas memastikan layanan tetap inklusif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK Online.

2) Semua Keluhan dan Pertanyaan Pengguna di Respon oleh Petugas

Polres Nganjuk telah menerapkan sistem monitoring pengaduan yang terstruktur dan responsif, memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran seperti WhatsApp dan media sosial. Komitmen untuk menanggapi dalam waktu 1x24 jam serta evaluasi rutin setiap bulan mencerminkan keseriusan dalam menumbuhkan transparansi dan efektivitas pelayanan publik, seperti UU No. 25 Tahun 2009. Implementasi ini sejalan dengan teori yang menekankan pentingnya responsivitas dan keseimbangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan.

3) Sosialisasi Kebijakan Baru pada Pengguna/Pemohon

Sosialisasi layanan SKCK Online di Polres Nganjuk belum berjalan efektif, terutama bagi masyarakat pedesaan yang kurang familiar dengan teknologi. Meskipun informasi telah disebarluaskan melalui media sosial, banyak warga baru mengetahui layanan ini saat datang langsung ke kantor karena minimnya penyuluhan tatap muka. Kompilasi ini menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk strategi dan pendekatan komunikasi dalam mengelola situasi yang

menantang, menggunakan metode yang mapan untuk menumbuhkan lingkungan yang konstruktif dan mendukung dalam masyarakat.

d) Assurance (Jaminan)

Terdapat dua sub indikator dalam bukti fisik yaitu sebagai berikut:

1) Petugas Memberikan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan SKCK Online, dengan penyampaian biaya secara terbuka sesuai PP No. 60 Tahun 2016 dan Keputusan Menpan No. 62 Tahun 2003. Biaya penerbitan sebesar Rp30.000 diinformasikan secara jelas, sementara sistem pembayaran non-tunai diterapkan untuk mencegah pungutan liar dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penerapan ini menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi sekaligus memperkuat rasa aman, kepastian biaya, dan kredibilitas pelayanan publik di Polres Nganjuk.

2) Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan SKCK Online melalui penerbitan Maklumat Pelayanan dan Maklumat Kompensasi, sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik. Penerapan maklumat yang terbuka serta sistem digital terhubung dengan Mabes Polri menciptakan jaminan legalitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan kejelasan prosedur dan dokumen resmi yang sah, Polres Nganjuk berhasil memperkuat transparansi, kepastian hukum, dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan.

e) Emphaty (Empati)

Terdapat tiga sub indikator dalam bukti fisik yaitu sebagai berikut:

1) Sikap Sopan Santun dan Ramah Petugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) secara efektif dalam pelayanan SKCK Online, sejalan dengan teori dan ketentuan peraturan pelayanan publik. Sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif dari petugas mencerminkan empati serta profesionalitas, yang berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penerapan prinsip ini membuktikan bahwa komunikasi inklusif dan perilaku humanis menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang memuaskan dan menghargai setiap individu.

2) Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan prinsip nondiskriminatif dalam pelayanan SKCK Online, dengan memperlakukan seluruh pemohon secara setara tanpa membedakan latar belakang. Pendampingan bagi kelompok rentan mencerminkan pelayanan yang adil dan inklusif, sesuai dengan UU No. 25

Tahun 2009 dan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Sikap ramah dan profesional petugas menunjukkan komitmen Polres Nganjuk dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan, efisien, dan menghargai kesetaraan bagi seluruh masyarakat.

3) Mendahulukan Pengguna dengan Keterbatasan Khusus

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah menerapkan pelayanan inklusif dengan memberikan prioritas kepada pemohon dari kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lansia, tanpa harus menunggu antrian panjang. Cara ini sesuai dengan Undang-Undang tentang pelayanan publik dimana bahwa kelompok rentan perlu penanganan khusus seperti Pendampingan ramah, penggunaan bahasa sederhana, dan empati petugas menunjukkan bahwa Polres Nganjuk telah melaksanakan pelayanan publik yang manusiawi, aman, dan berorientasi pada kenyamanan seluruh masyarakat.

1. Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK Online Di Polres Nganjuk

Pelaksanaan sistem SKCK online di Polres Nganjuk menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

a) Gangguan Jaringan Yang Tidak Stabil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet menjadi kendala utama dalam penerapan pelayanan SKCK Online di Polres Nganjuk, karena menghambat proses input dan verifikasi data baik bagi petugas maupun pemohon. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa keterbatasan infrastruktur digital masih menjadi tantangan besar dalam penerapan e-government, khususnya di daerah. Meskipun petugas telah tanggap membantu masyarakat secara langsung, permasalahan teknis ini tetap perlu diatasi untuk mendukung peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

b) Sosialisasi yang Belum Merata ke Daerah Pedesaan

Sosialisasi layanan SKCK Online di Polres Nganjuk masih belum optimal, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses informasi dan literasi digital. Banyak masyarakat baru mengetahui layanan ini setelah datang langsung ke kantor, sehingga masih mengandalkan sistem manual yang berdampak pada antrian panjang dan keterlambatan pelayanan. Kondisi ini menegaskan perlunya strategi sosialisasi yang lebih aktif, merata, dan inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami serta memanfaatkan layanan digital secara efektif.

c) Masyarakat Tidak Familiar dengan Teknologi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pedesaan masih kesulitan mengakses

dan memahami layanan SKCK Online, akibat rendahnya literasi dan keterampilan teknologi. Kondisi ini membuat mereka lebih memilih datang langsung ke kantor, yang berdampak pada meningkatnya antrean dan beban kerja petugas. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan peningkatan literasi digital yang lebih intensif agar masyarakat mampu memanfaatkan layanan daring secara efektif dan tujuan efisiensi digitalisasi pelayanan publik dapat tercapai.

Kesimpulan

Fitur daring sistem SKCK diimplementasikan melalui alat pencarian terpadu yang dirancang untuk meningkatkan standar masyarakat, khususnya dengan menerapkan penilaian komprehensif terhadap kualitas air di sepanjang wilayah pesisir publik. Menurut Zeithaml (1990), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Pertama, dari aspek Tangibles, pelayanan SKCK Online telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang nyaman, penampilan petugas yang profesional, serta kemudahan proses melalui aplikasi *Presisi Polri*, yang mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK tanpa antre panjang. Kedua, dari aspek Reliability, pelaksanaan pelayanan telah mengikuti SOP yang jelas, dengan petugas yang disiplin dan terlatih dalam penggunaan sistem digital, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Ketiga, dari aspek Responsiveness, petugas menunjukkan ketanggapan yang tinggi dalam memberikan pelayanan cepat dan menanggapi keluhan masyarakat, meskipun sosialisasi layanan digital masih belum merata terutama di wilayah pedesaan. Keempat, dari aspek Assurance, Polres Nganjuk telah menjamin transparansi biaya dan legalitas pelayanan melalui maklumat pelayanan dan sistem digital yang terhubung langsung dengan Mabes Polri, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan publik. Kelima, dari aspek Empathy, penerapan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam), sikap nondiskriminatif, serta prioritas bagi penyandang disabilitas dan lansia menunjukkan bahwa pelayanan publik di Polres Nganjuk telah berorientasi pada empati dan inklusivitas.

Meskipun demikian, penelitian menemukan tiga faktor penghambat utama, yaitu gangguan jaringan internet, sosialisasi yang belum merata ke daerah pedesaan, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Polres Nganjuk perlu meningkatkan kerja sama dengan penyedia jaringan internet, memperluas sosialisasi secara langsung hingga ke desa, serta menyelenggarakan pelatihan literasi digital bagi masyarakat agar implementasi pelayanan SKCK Online semakin efektif, efisien, dan merata.

Saran

Untuk menjawab semua permasalahan yang terjadi saat penelitian, berikut rekomendasi yang diusulkan peneliti adalah:

1. Polres Nganjuk disarankan menjalin kerja sama strategis dengan penyedia layanan internet dan pemerintah daerah guna memperkuat infrastruktur jaringan, terutama di wilayah pedesaan yang masih lemah sinyalnya. Langkah ini penting agar proses input dan verifikasi data berjalan lancar serta memudahkan masyarakat mengakses aplikasi SKCK online tanpa hambatan teknis.
2. Sosialisasi layanan SKCK online perlu dilakukan secara lebih masif dan merata melalui berbagai media, seperti penyuluhan di balai desa, pemasangan baliho dan spanduk di tempat strategis, serta pemanfaatan media sosial, website resmi, dan radio lokal. Tujuannya agar masyarakat memahami prosedur, manfaat, dan cara penggunaan layanan digital ini.
3. Pemerintah desa bersama Polres Nganjuk diharapkan mengadakan program pelatihan literasi digital secara berkala dengan melibatkan perangkat desa, karang taruna, dan relawan teknologi. Pelatihan ini dapat membantu masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan warga pedesaan, agar mampu mengakses dan menggunakan aplikasi SKCK online secara mandiri.
4. Pembentukan posko pendampingan dan layanan keliling sangat disarankan untuk menjembatani masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Unit keliling yang dilengkapi petugas terlatih dapat membantu proses pendaftaran online secara langsung, sekaligus mengurangi antrean di kantor Polres.
5. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan digital juga perlu dilakukan untuk memantau kendala teknis dan respon masyarakat, sehingga Polres dapat melakukan perbaikan berkelanjutan dan memastikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Daftar Pustaka

- Al Fajri, H. S. U., & Irawan, B. (2020). *Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang)*. *eJournal Administrasi Negara*, 8(1), 8953–8964.
- Almahdali, H. (2024). *Tantangan dan peluang inovasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0*. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 4(2), 63–73.
- Alamsyah, A. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2).

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ardiansyah, I. (2021). *Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan (Studi kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung)*. *KarismaPro*, 12(2), 9–16.
- Astuti, R. S. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Daming, M. (2024). *Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. *Jurnal Government and Politics*, 4(1), 32–40.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., et al. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzyiah, S. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo* [Skripsi]. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)*. *E-Journal UNDIP*.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hidayatullah, P., & Khawistara, J. K. (2015). *Pemrograman Web*. Bandung: Informatika.
- Husni, M. (2018). *Pengaruh Kepastian Biaya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 123–135.
- Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). *Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. *Future Academia*, 3(1), 408–416.
- Listyaningsih, E. (2018). *Efektivitas Sosialisasi Kebijakan Publik di Era Digital*. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–58.
- Luahambowo, Y., & Idrus, O. (2025). *Pengaruh disiplin kerja dalam meningkatkan pelayanan kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Saeru Melayu*. *Jurnal Dialogika*, 6(2), 51–60.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, L., & Hendrawan, S. (2020). *Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Nafisah, F. R., Yunaidi, E., & Wahyudi, S. (2024). *The Effect of Responsiveness and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in MSMEs Batik in Semarang City*. *Research Horizon*, 4(6), 9–16.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Perumusan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). *Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi*. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2), 100–115.
- Prasetyo, E., & Sari, R. M. (2020). *Jaminan Legalitas dalam Pelayanan Publik: Implikasi terhadap Kepercayaan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 115–126.
- Purwanto. (2024). *Hambatan utama transformasi digital dalam pelayanan publik*. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 22(1), 13–21.
- Sari, R. M., & Prasetyo, E. (2020). *Transparansi dan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45–56.
- Septiani, E. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci*. *Ebisma Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.40>
- Setiawan, F. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan*. *Jurnal Mediasosian*, 6(1), 109–121.
- Sugiyanto, et al. (2020). *Model Sosialisasi Kebijakan Publik yang Efektif*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(3), 201–215.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartatik, Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang)*. *Respon Publik*, 13(6), 26–30.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Mafy Media Literasi Indonesia.