

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan adil semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Masyarakat kini menuntut pemerintah untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta dapat diterima oleh individu maupun kelompok dalam masyarakat. Di era modern ini, penerapan pelayanan daring menjadi harapan utama, karena teknologi mampu mengurangi interaksi langsung, mempercepat proses, memberikan kepastian waktu, serta menjamin kualitas pelayanan yang melampaui ekspektasi masyarakat dan standar yang telah ditetapkan secara berkelanjutan.

Lembaga-lembaga yang menyediakan layanan publik, termasuk kepolisian, memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi sorotan adalah pengurusan administrasi kepolisian, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen yang sangat penting karena mencatat rekam jejak individu terkait dengan tindak kriminalitas dan dibutuhkan untuk berbagai keperluan formal, seperti melamar pekerjaan, pengurusan visa, hingga pendaftaran beasiswa. Oleh karena itu, pelayanan dalam proses pembuatan SKCK harus mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan.

Dalam konteks tersebut, administrasi publik memiliki peran sentral sebagai fondasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Administrasi publik menekankan pada pentingnya peran lembaga pemerintah, termasuk kepolisian, dalam memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan sistem pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan zaman dan teknologi, serta mampu menjawab tantangan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Seiring perkembangan teknologi, pemanfaatan *e-Government* menjadi semakin penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi pelayanan publik agar lebih modern, efisien, dan akuntabel. Dalam penerapannya, *e-Government* memungkinkan proses administratif seperti pengurusan SKCK dapat dilakukan secara daring, yang berdampak pada berkurangnya waktu tunggu, peningkatan aksesibilitas, serta transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Lebih lanjut, inovasi dalam pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam membentuk sistem pelayanan yang unggul. Inovasi tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga meliputi pembaruan dalam prosedur, metode, serta pendekatan pelayanan yang diterapkan. Polri Super App hadir sebagai salah satu bentuk nyata dari inovasi pelayanan publik yang memperkenalkan mekanisme baru dalam pengurusan SKCK. Aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga menjamin kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam proses pelayanan, sehingga turut mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Implementasi layanan digital di lingkungan kepolisian turut diperkuat oleh adanya regulasi yang memberikan dasar hukum serta mendorong perubahan kelembagaan. Beberapa yang menjadi landasan antara lain adalah Ketentuan mengenai penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perpol) Nomor 6 Tahun 2023. Regulasi ini menjelaskan secara rinci mengenai prosedur permohonan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta mekanisme pelayanan SKCK melalui sistem online. Peraturan Kementerian PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik mengatur pengembangan inovasi dalam layanan publik untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan penerapan inovasi pelayanan publik melalui Polri Super App dalam pembuatan SKCK, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan yang modern, efisien, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin menuntut kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan

administratif. Aplikasi Polri Super App dapat diunduh secara gratis melalui *Google Play Store* untuk pengguna Android, serta *App Store* bagi pengguna iOS, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian secara digital kapan saja dan di mana saja. Adapun tampilan aplikasi Polri Super App yang dapat diunduh melalui platform *Google Play Store* adalah sebagai berikut:

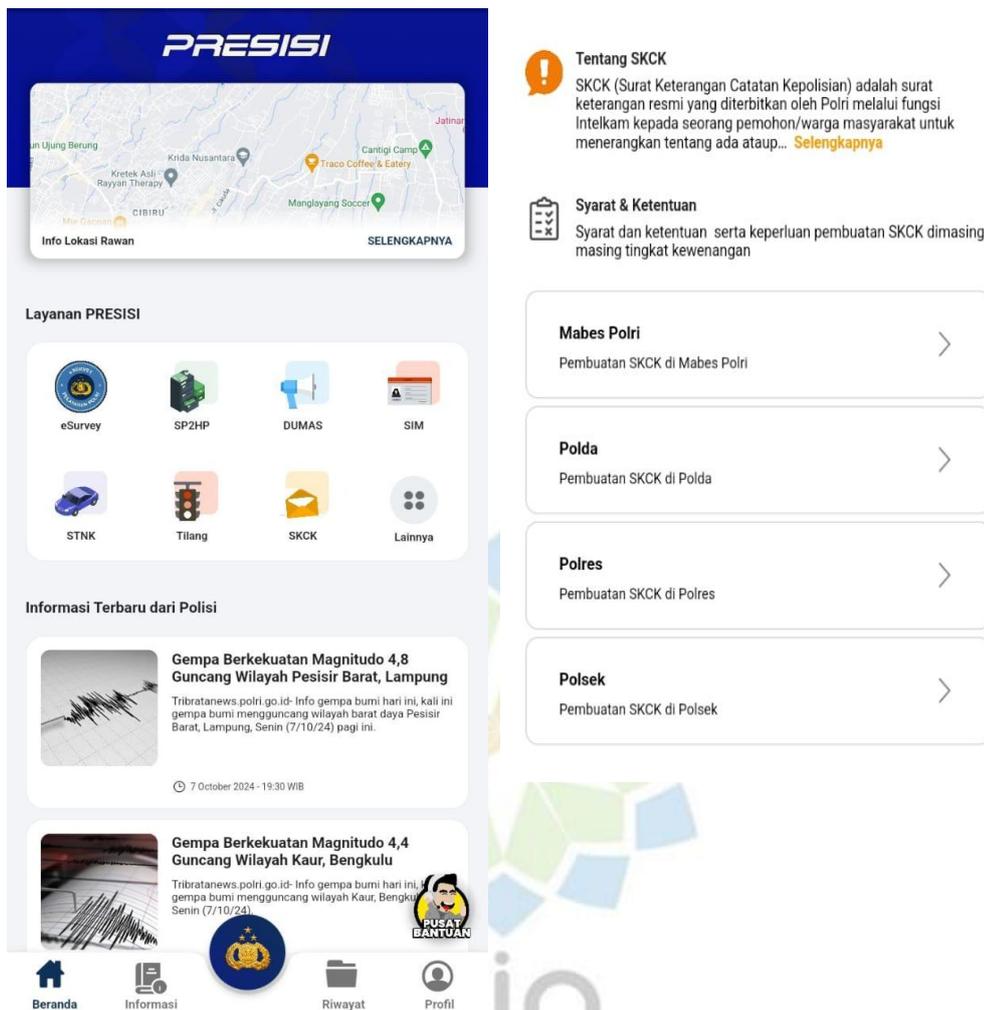


Gambar 1. 1 Aplikasi Polri Super APP

Sumber: Sistem Aplikasi POLRI Super APP, Tahun 2024

Aplikasi ini merupakan bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dengan lebih dari 22.600 ulasan, aplikasi ini mencerminkan upaya kepolisian untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara digital. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan kepolisian yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik, kini dapat diakses secara langsung melalui perangkat digital.

Jika dilihat dari tampilan menu dalam aplikasi Polri Super App sebagaimana ditunjukkan pada gambar di atas, Aplikasi Polri Super App menyediakan berbagai layanan digital untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi dan mengurus administrasi kepolisian secara daring, seperti *e-Survey*, SP2HP, DUMAS, layanan SIM, STNK, tilang, dan SKCK. Dengan tampilan yang sederhana dan terorganisir, pengguna dapat dengan mudah menemukan layanan yang dibutuhkan. Pada layanan SKCK, terdapat informasi mengenai pengertian, syarat, ketentuan, serta petunjuk pembuatan SKCK sesuai tingkat kewenangan dari Mabes Polri hingga Polsek. Hal dirancang tidak hanya untuk memberikan informasi, tetapi juga untuk memfasilitasi masyarakat dalam proses administrasi secara digital, terstruktur. Tampilan menu pada aplikasi Polri Super App dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 2 Menu Aplikasi Polri Super APP

Sumber: Sistem Aplikasi POLRI Super APP, Tahun 2024

Namun, meskipun inovasi ini menawarkan berbagai kemudahan dalam mengakses layanan kepolisian, penerapan Polri Super App masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Banyak pengguna yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital sebagai sarana pelayanan publik, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses maupun memahami fitur-fitur yang tersedia. Meskipun Polres Cimahi telah melakukan sosialisasi melalui berbagai kanal seperti Instagram dan situs web resmi, kenyataannya masih terdapat masyarakat yang enggan membaca informasi secara menyeluruh atau tidak memahami petunjuk yang disediakan, yang pada akhirnya menghambat efektivitas pemanfaatan aplikasi. Selain itu, sebagian pengguna mungkin belum memiliki kartu BPJS, sehingga persyaratan mengunggah

dokumen tersebut dapat menjadi tantangan tersendiri. Tantangan lain muncul karena pendaftaran mensyaratkan unggah kartu BPJS, sementara sebagian calon pendaftar belum memilikinya.

Selain itu, meski Aplikasi Polri Super App dirancang untuk memudahkan layanan, pada saat akses pengguna sangat tinggi terutama dari berbagai wilayah dengan kondisi jaringan yang berbeda seringkali muncul kendala teknis yang memerlukan penanganan dari pusat. Proses *troubleshooting* yang masih terpusat membuat respons perbaikan di tingkat Polres belum dapat dilakukan secara langsung. Hal ini tercermin dalam struktur pelaksana pelayanan SKCK di Polres Cimahi, di mana saat ini petugas difokuskan pada tugas operasional dan administrasi, sementara kewenangan teknis untuk intervensi aplikasi masih berada di tingkat pusat.

Tabel 1. 1 Data Struktur Pelaksana Pelayanan SKCK Polres Cimahi

No	Nama	Pekerjaan	Pangkat	NRP	Tugas Utama
1	Sri Wahyuni	BAUR SKCK SAT Intelkam Polres Cimahi	AIPTU	75070328	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi tentang persyaratan dan prosedur SKCK - Menerima pengelolaan PNBP dari pengguna layanan - Melakukan rekapitulasi penyetoran PNBP Polres dan Polsek
2	Putri Handayani	Staf Urmin SKCK SAT Intelkam	Briptu	95080284	<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa dan memverifikasi berkas SKCK - Melakukan rekonsiliasi laporan hasil survei kepuasan masyarakat - Menyiapkan bahan audit yang dilakukan Mabes Polri dan Polda

3	Agung Lukman	Bintara Administrasi Pelayanan SKCK SAT Intelkam	Brigadir	99030245	- Operator admin layanan SKCK Delivery dan SKCK Take Away Melakukan pemindaian dokumen
4	Dafa Pramudya	Bintara Materil SKCK SAT Intelkam	Brigadir	03070057	- Mengelola dan mendistribusikan blangko SKCK ke Polsek jajaran Polres Cimahi - Operator admin layanan SKCK Delivery dan SKCK Take Away

Sumber: *Website* Informasi Layanan SKCK Polres Cimahi, 2024

Mengingat berbagai kendala operasional tersebut, studi tentang penerapan inovasi pelayanan publik melalui Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Polres Cimahi menjadi sangat penting. Penelitian ini mengisi gap sekaligus menawarkan *novelty* signifikan. Gap yang teridentifikasi meliputi masih terbatasnya studi mengenai aplikasi elektronik untuk layanan administratif spesifik di lingkungan kepolisian daerah, padahal banyak penelitian lebih umum membahas adopsi teknologi dalam pelayanan publik. Dari sisi *novelty*, kajian ini akan mengangkat Polri Super App sebagai inovasi yang belum banyak dibahas, dengan fokus pada prosedur pembuatan SKCK.

Untuk memahami hal tersebut, penelitian ini menggunakan teori inovasi (Rogers, 1962) meliputi dimensi Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Trialability*), dan Dapat diamati (*Observability*). Berdasarkan alasan-alasan tersebut, peneliti menetapkan judul: **“Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polri Super App dalam Pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.”** Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi Polri dalam mengoptimalkan teknologi digital, sehingga tercipta pelayanan yang prima.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Polres Cimahi, masih ditemukan beberapa tantangan yang menjadi perhatian, antara lain:

1. Pemanfaatan aplikasi Polri Super App oleh masyarakat masih menghadapi kendala, khususnya terkait dengan tingkat literasi digital yang belum merata serta perlunya pendampingan dalam penggunaan layanan secara daring.
2. Implementasi layanan digital masih membutuhkan penguatan infrastruktur dan koordinasi teknis, agar proses pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan adaptif terhadap kondisi serta kebutuhan masyarakat di lapangan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi?
2. Bagaimana Kesesuaian (*Compatibility*) dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi?
3. Bagaimana Kerumitan (*Complexity*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi?
4. Bagaimana Kemungkinan Dicoba (*Trialability*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi?
5. Bagaimana Dapat Diamati (*Observability*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan keuntungan relatif (*Relative Advantage*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.
2. Untuk mengetahui mendeskripsikan kesesuaian (*Compatibility*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.
3. Untuk mengetahui mendeskripsikan kerumitan (*Complexity*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.
4. Untuk mengetahui mendeskripsikan kemungkinan dicoba (*Trialability*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.
5. Untuk mengetahui mendeskripsikan dapat diamati (*Observability*) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini berhubungan dengan informasi mengenai penerapan inovasi pelayanan publik dalam pembuatan SKCK melalui aplikasi Polri Super App di Polres Cimahi. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori inovasi pelayanan publik, khususnya terkait penerapan aplikasi digital dalam pelayanan kepolisian. Selain itu, penelitian juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai ide baru teknologi dalam sektor pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam meraih gelar Sarjana S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. serta

meningkatkan pemahaman penulis mengenai penerapan inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

- b) Bagi perguruan tinggi, khususnya Program Studi Administrasi Publik di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini bisa menjadi tambahan khasanah karya ilmiah dan referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait inovasi dalam pelayanan publik.
- a) Bagi instansi kepolisian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan penerapan Polri Super App dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan gambaran yang menjelaskan hubungan antara konsep-konsep yang diteliti secara sistematis (Jaya, 2020). Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polri Super App dalam Pembuatan SKCK di Polres Cimahi.” Pada dasarnya, penelitian ini bertumpu pada tiga konsep utama yang saling terkait:

Pertama, digunakan konsep Administrasi Publik, yang menitikberatkan pada peran pemerintah atau institusi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Anggara, 2016). Digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang bagaimana pelayanan publik dijalankan oleh institusi seperti kepolisian.

Kedua, menggunakan teori *e-Government*, yang menjelaskan transformasi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital (Atthahara, 2018). Dalam hal ini, Kepolisian Republik Indonesia mengintegrasikan teknologi digital untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara lebih modern, efisien, dan mudah diakses.

Ketiga digunakan teori Inovasi Pelayanan Publik untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi Polri Super App dalam proses administrasi pembuatan SKCK menjadi bentuk inovasi konkret yang menjawab tantangan zaman dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. dalam penelitian ini mengacu pada Teori Inovasi dari Everett M. Rogers (dalam Nurdin, 2019) yang memformulasikan lima dimensi utama dalam menganalisis keberhasilan suatu inovasi, yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi pelayanan publik melalui Polri Super App harus memiliki keunggulan atau nilai pembaruan dibandingkan dengan sistem pembuatan SKCK yang lama. Nilai baru ini diharapkan mampu mengubah atau memperbaiki sistem sebelumnya.. Keuntungan relatif ini akan mencakup aspek efisiensi, kecepatan, serta kemudahan akses bagi masyarakat, yang pada gilirannya dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mengurangi beban administratif baik bagi Polri maupun masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian inovasi ini mengacu pada bagaimana Polri Super App sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman. Aplikasi Polri Super App harus sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan kondisi masyarakat. Inovasi ini tidak menghapus sistem lama secara drastis, melainkan menjadikannya bagian dari transisi pelayanan menuju digitalisasi yang lebih baik. Aplikasi ini harus mudah digunakan, sesuai dengan budaya masyarakat, dan dapat diintegrasikan dengan sistem yang ada. Keberhasilan penerapannya bergantung pada sejauh mana teknologi ini diterima oleh masyarakat dan petugas kepolisian.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kompleksitas dalam penggunaan Polri Super App harus diminimalisir agar dapat digunakan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Inovasi ini dituntut untuk memiliki antarmuka yang sederhana dan prosedur yang mudah dipahami. Selain itu, kesiapan SDM, anggaran yang efisien, serta kepemimpinan yang kompeten menjadi faktor untuk mengurangi hambatan implementasi inovasi ini..

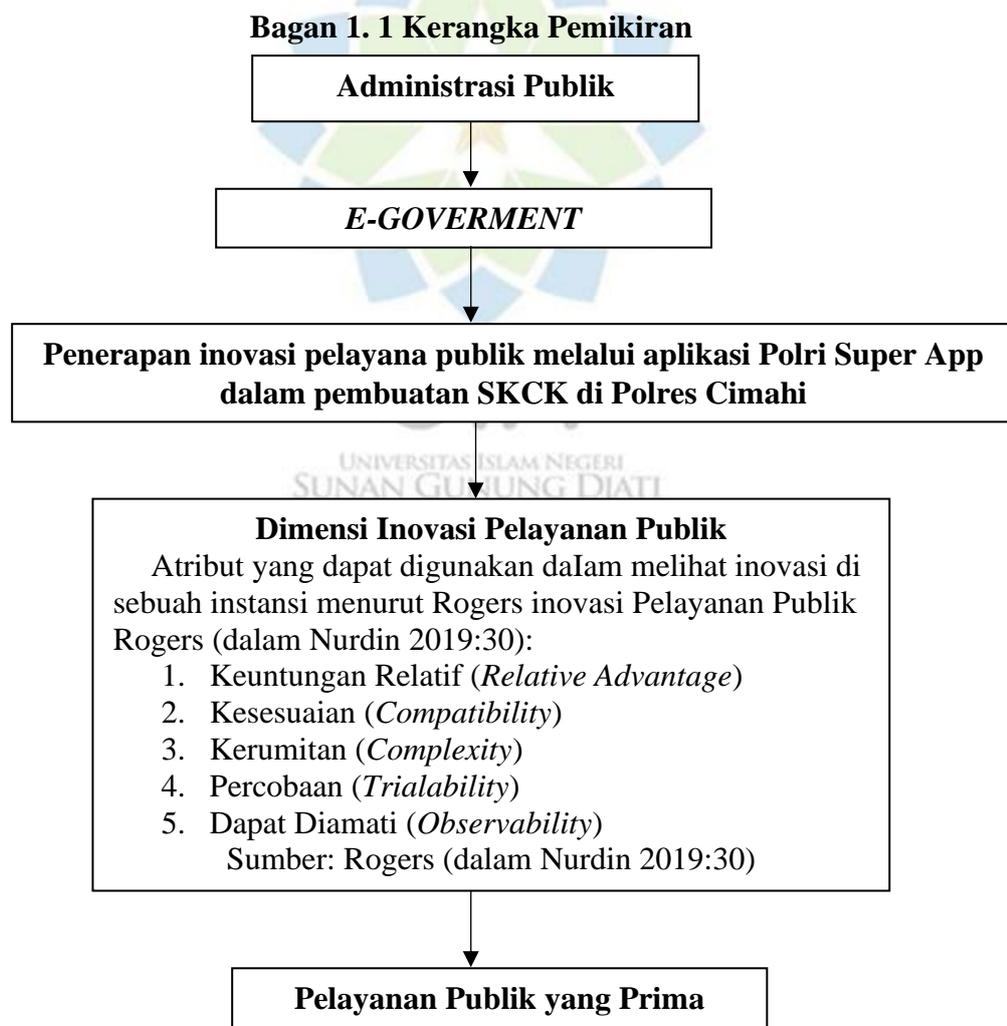
4. Percobaan (*Trialibility*)

Inovasi dianggap berhasil apabila sudah diuji coba dalam pelayanan publik dan menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan sistem lama. mencakup uji coba aplikasi sebelum peluncuran penuh, yang memungkinkan petugas kepolisian dan masyarakat untuk menguji sistem ini terlebih dahulu. menguji aplikasi dalam skala kecil ini akan membantu meningkatkan penerimaan terhadap inovasi, memastikan aplikasi berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna.

5. Dapat Diamati (*Observability*)

Inovasi ini harus jelas terlihat oleh masyarakat dan pihak terkait, dengan kemudahan akses dan keterbukaan informasi SKCK. Pengamatan langsung akan mendorong lebih banyak pengguna untuk mengadopsi Polri Super App, karena mereka dapat merasakan manfaat inovasi pelayanan publik ini.

Dimensi-dimensi inovasi menurut Rogers digunakan sebagai indikator untuk menilai penerapan Polri Super App dalam meningkatkan pelayanan publik. Teori ini dipilih karena relevan dalam memahami proses inovasi di lingkungan kepolisian. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, peneliti merancang model yang menggambarkan hubungan antara penerapan Polri Super App dan dimensi-dimensi inovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.



Sumber: Diolah Peneliti, 2024