



Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi

Rajim Paris¹⁾; Nanang Suparman²⁾; Fitri Pebriani Wahyu³⁾

¹⁾ rajimparis4@gmail.com, (UIN Sunan Gunung Djati Bandung)

²⁾ n.suparman69@gmail.com, (UIN Sunan Gunung Djati Bandung)

³⁾ fitriFISIPI1@uinsgd.ac.id, (UIN Sunan Gunung Djati Bandung)

Abstract

SKCK Online is an innovation carried out by the National Police Headquarters to be implemented in the police environment with the aim of making it easier to provide services to the community. However, based on the data obtained, the public's interest in SKCK Online at Polrestabes Sukabumi is still very small. This study aims to determine innovation and analyze the factors that hinder the implementation of innovation. This research is a qualitative descriptive study with interview and observation techniques. This research is analyzed by looking at the components of the SOP which include: service requirements, mechanisms, procedures, completion time, service fees, service products, handling complaints and suggestions, infrastructure, implementing competence, number of implementers, service guarantees. The results of the study indicate that there is no conformity between the old service mechanisms and procedures, the competence of the implementers, and the number of implementers. And the inhibiting factors for the implementation of innovation are still influenced by excessive dependence on high performance, available technology, but are constrained by culture or organization, lack of rewards or incentives, inability to face risk and change, limited budget and planning and is influenced by external factors, namely public views. The suggestions given are: make a division of tasks and tasks at the SKCK Service Center so that there is no impression of "side work" due to an unclear division of labor, it is necessary to recruit employees, change the print out display of online registration evidence by giving dates, provide special training to all officers SKCK Online implementers, giving gifts to SKCK Online implementing officers, making special counters for SKCK Online users, working with Dispendukcapil, continuing to socialize SKCK Online.

Keywords: *Innovation, Public Services, SKCK Online*

Abstrak

SKCK Online merupakan inovasi yang dilakukan Mabes Polri untuk diimplementasikan di lingkungan kepolisian dengan tujuan untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun berdasarkan data yang diperoleh, animo masyarakat terhadap SKCK Online di Polrestabes Sukabumi masih sangat kecil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat penerapan inovasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Penelitian ini dianalisis dengan melihat komponen-komponen SOP yang meliputi: persyaratan layanan, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, penanganan keluhan dan saran, infrastruktur, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak menunjukkan kesesuaian antara mekanisme dan prosedur pelayanan yang lama, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana. Dan faktor penghambat implementasi inovasi masih dipengaruhi oleh ketergantungan yang berlebihan pada kinerja tinggi, teknologi yang tersedia, tetapi terkendala oleh budaya atau organisasi, kurangnya penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, keterbatasan anggaran dan perencanaan serta dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu pandangan masyarakat. Saran yang diberikan adalah: membuat pembagian tugas dan tugas pada *Service Center* SKCK agar tidak ada kesan "kerja sambilan" akibat pembagian kerja yang tidak jelas, perlu merekrut pegawai, merubah tampilan print out bukti pendaftaran online oleh pemberian tanggal, memberikan pelatihan khusus kepada seluruh petugas pelaksana SKCK Online, memberikan hadiah kepada petugas pelaksana SKCK Online, membuat loket khusus bagi pengguna SKCK Online, bekerja sama dengan Dispendukcapil, terus melakukan sosialisasi SKCK Online.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, SKCK Online*

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah pihak yang berkewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap publik serta memiliki tanggung jawab yang besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau publik yang menyangkut hal dalam administratif ataupun hak sipil sebagai warga negara. Hal ini sudah tertulis dalam UU. No. 25 Tahun 2009, mengenai Pelayanan Publik. Pesatnya peningkatan terhadap kebutuhan pelayanan publik serta didorong dengan semakin canggihnya perkembangan zaman menjadikan pihak pemerintah banyak yang berlomba-lomba dalam hal memberikan akses kemudahan untuk masyarakat. Akan tetapi



pada kenyataan di lapangan pada tahap pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang menyebabkan maraknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang didapatkan. Tercatat pada tahun 2020, jumlah pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI mencapai hingga 7.903 aduan. Yang mana keluhan atau aduan didominasi oleh aduan terhadap instansi Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Kementerian terkait (www.ombudsman.go.id). Instansi Kepolisian yang ada pada tiga instansi teratas yang sering diadakan oleh masyarakat, merupakan instansi yang tidak hanya memberikan pelayanan publik saja akan tetapi juga memberikan perlindungan, pengayoman, administratif dan ketatausahaan. Jika melihat peringkat Institusi Kepolisian yang menempati urutan kedua tersebut, maka upaya untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan publik, serta menghapuskan paradigma negatif masyarakat terhadap lembaga penegak hukum (Polri) terus dilakukan. Salah satunya dengan cara melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan pada bidang administratif.

Merujuk pada hasil rapat Presiden pada tanggal 11 Oktober 2016, mengenai “Paket Pertama Reformasi Hukum yang berisi Lima Fokus Kebijakan dalam Upaya Memulihkan Kepercayaan Publik” pada Hukum Nasional dan Aparat Penegak Hukum, diantaranya sebagai berikut yang pertama, yaitu OPP dengan membuat pengaduan masyarakat berbasis *online* mengenai adanya dugaan suap. yang kedua, yaitu operasi pemberantasan penyelundupan dengan membentuk tim Satuan Tugas (Satgas). yang ketiga, yaitu adanya program percepatan pelayanan publik di sentra pelayanan penegak hukum. yang keempat, yaitu adanya relokasi lapas. Dan yang kelima, yaitu melakukan pembaharuan sistem tindak pidana ringan.

Fokus yang ketiga dari kebijakan dalam upaya untuk memulihkan kepercayaan publik tersebut lebih menitik beratkan pada sentra pelayanan Instansi Kejaksaan, Kemenkumham, dan Kepolisian yang terkait dengan kegiatan dalam administrative, seperti pembuatan STNK, SIM, BPKB, SKCK. Hal ini sejalan dengan upaya Institusi Kepolisian dalam menghilangkan citra negatifnya dari publik atau masyarakat. Salah satu kegiatan administratif Kepolisian yang sering kali dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat, yaitu pada pelayanan administratif pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Tingginya permintaan publik atau masyarakat terhadap pembuatan SKCK ini, hingga tak jarang selalu menimbulkan antrian yang panjang pada beberapa kantor kepolisian.

Di samping itu juga ditemukan ada beberapa indikasi pelanggaran yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, antara lain yaitu: yang pertama adanya biaya administrasi atau pungutan untuk membayar lembar legalitas, mengurus persyaratan, hingga biaya untuk map. Yang kedua, adanya penyimpangan prosedur yang ditemukan, seperti adanya petugas yang meminta Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilegalisir oleh petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan yang ketiga yaitu ada juga ditemukan pembayaran SKCK tidak disertai tanda terima atau kuitansi dari petugas Kepolisian.

Permasalahan yang dihadapi oleh Institusi Kepolisian tersebut memaksa pihak nya untuk mengambil tindakan baru dalam memperbaiki pelayanan publik yang diberikan khususnya pemberian layanan administratif SKCK. Kini Kepolisian RI membuat sebuah inovasi baru, yaitu dengan menghadirkan layanan pembuatan SKCK secara *online* sebagai bentuk pelaksanaan dari fokus point keketiga, yaitu percepatan pelayanan publik, dan perwujudan dari pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 tahun 2014 terkait tata cara penerbitan SKCK dengan pengisian data dalam formulir manual dan pendaftaran *online*. Inovasi SKCK *online* ini diungkapkan pada akhir tahun 2016, kemudian disebar pada bulan Februari 2017, sekaligus sebagai tahapan ujicoba kepada beberapa kantor kepolisian. Selanjutnya diaplikasikan pada seluruh jajaran kepolisian di Indonesia. Penerapan SKCK *Online* ini diharapkan agar dapat memberikan kemudahan dan mempersingkat waktu masyarakat dalam membuat SKCK di wilayahnya. Penerapan SKCK *online* yang telah dilakukan pada beberapa tempat dan wilayah kantor kepolisian sudah memberikan *feedback* yang baik atas hadirnya



percepatan dalam pelayanan SKCK tersebut (www.menpan.go.id). Adanya pelayanan SKCK *online* ini sebenarnya mempermudah masyarakat, karena tidak perlu lagi datang untuk mengantri panjang-panjang dan berebut mendapatkan formulir pendaftaran SKCK yang seringkali dibatasi jumlahnya. Dengan SKCK *online* ini, masyarakat dapat melakukannya dimanapun dan kapanpun, karena hanya perlu mendaftar melalui website resmi Polri di (skck.polri.go.id) dengan memilih kantor kepolisian yang dituju.

Adapun langkah-langkah atau mekanisme dalam pembuatan SKCK berbasis *online* adalah sebagai berikut:



Sumber: Kepolisian Republik Indonesia (2021)

Dilihat dari gambar 1.1 mengenai penjelasan mekanisme pelayananan SKCK *online* sebagai berikut :

1. Proses *input* data pemohon SKCK *online*

- Pemohon harus membuka situs yang telah disediakan, kemudian mengisi identitas diri pada website berikut ini (<http://skck.polri.go.id>)
- Setelah form identitas diri ditampilkan pada website, kemudian selanjutnya mengisi data diri sesuai dengan identitas yang lengkap.
- Masukkan file copy scan KK asli, copy scan akte lahir, copy scan identitas lain jika belum punya.
- KTP, File foto 4×6 dengan latar belakang merah, dan foto *scan passport* untuk registrasi sekolah atau kunjungan.
- Setelah menyelesaikan pengisian data, kemudian memasukkan file data pelengkap, terakhir simpan kode registrasi pemohon SKCK.

2. Proses mengecek dan memeriksa data pemohon SKCK *online*

- Pemohon harus membawa kode registrasi dan persyaratan SKCK ke kantor kepolisian yang telah dipilih pada website dan diserahkan kepada petugas layanan SKCK.
- Apabila pemohon belum memiliki rumus sidik jari, maka akan dilakukan pengambilan sidik jari oleh satuan Reskrim (*inafis*).
- Setelah data yang diupload *online* dan berkas lampiran persyaratan diterima oleh petugas, maka petugas akan melakukan pemeriksaan berkas kembali secara benar.
- Kemudian selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan untuk kesesuaian atau kecocokan dokumen persyaratan dari pemohon serta ada tidaknya catatan kepolisian pemohon.

3. Proses Penerbitan SKCK *online*

- Jika tidak ditemukan hal-hal yang meragukan atau mencurigakan, maka selanjutnya pemohon melengkapi datanya.
- Pengesahan atau penandatanganan oleh Kasatker Satintelkam Polres yang bersangkutan.
- Selanjutnya proses pencetakan SKCK hanya membutuhkan waktu 5 menit.
- Pemohon membayar biaya penerbitan SKCK sebesar Rp.30.000 dan
- Form SKCK yang asli dapat langsung diberikan kepada pemohon.



Salah satu kantor kepolisian yang telah menerapkan inovasi SKCK *online* dari Mabes Polri ini, yaitu Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polres Kabupaten Sukabumi. Walaupun Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polres Kabupaten Sukabumi telah melaksanakan SKCK *Online* dari Mabes Polri, namun dalam kenyataan dan praktiknya masih sangat sedikit dari masyarakat yang mengurus SKCK *online* ini sebagaimana terlihat dalam gambar berikut:

Gambar 1.2

Pembuat SKCK Kapolres Sukabumi 2019-2020

Tahun	Manual	Online	Jumlah
2019	33.755 (99,5%)	20 (0,05%)	33.775 (100%)
2020	31.474 (97,8%)	697 (2,2%)	32.171 (100%)

Sumber: Polres Kab. Sukabumi (2021)

Berdasarkan pada gambar 1.2 diketahui bahwa masyarakat yang memanfaatkan penggunaan SKCK *Online* untuk mengurus SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polres Kabupaten Sukabumi pada tahun 2019 sebesar 0,05%. Kemudian pada tahun 2020 sudah mengalami peningkatan beberapa persen, yaitu menjadi 2.2%. Perubahan tersebut dipandang cukup signifikan jika dibanding dengan tahun 2019, namun jumlah tersebut masih sangat kecil, karena mengingat jumlah pemohon pada setiap bulannya mencapai ratusan orang. Padahal untuk mekanisme penerapan SKCK *online* yang ada di Sentra Pelayanan Polres Sukabumi dapat dikatakan sangat mudah, yaitu hanya dengan cara memasukkan data ke dalam web yang telah ada, kemudian mengupload beberapa berkas yang diperlukan sebagai pelengkap data, seperti Kartu Keluarga, KTP dan foto. Namun pada praktek pelaksanaannya pembuatan SKCK *Online* yang ada di Polres Sukabumi ini belum sepenuhnya dapat berjalan dengan maksimal, karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih mengurus SKCK dengan cara yang manual, padahal cara manual ini tentunya akan memakan waktu lebih banyak serta lama.

Selain dari pada itu, dari segi teknisnya juga ada beberapa masalah yang juga dihadapi Polres Sukabumi dalam pelaksanaan pelayanan SKCK *online*, antara lain sebagai berikut :

1. Belum optimalnya kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pelayanan pembuatan SKCK secara online, sehingga pada saat ini masyarakat masih dan lebih memilih pelayanan SKCK secara *offline* dibandingkan secara *online*.
2. Pelayanan SKCK *online* ini belum *open* data, sehingga pembuatan dan penerbitan SKCK harus sesuai dengan domisili pemohon atau pembuat.
3. Jumlah admin atau operator pelayan yang menangani pelayanan pembuatan SKCK *Online* masih belum maksimal. Karena idealnya jumlah admin/operator pelayanan SKCK *online* berjumlah 6 orang, akan tetapi pada kenyataan di lapangan hanya ada 2 orang operator.
4. Ketersediaan jumlah komputer dan printer yang digunakan belum maksimal untuk penerbitan SKCK. Pencetakan SKCK menggunakan printer pribadi seperti yang digunakan untuk pencetakan surat aduan masyarakat secara umum.

Dengan hadirnya Program SKCK *online* ini diharapkan agar dapat mengefektifkan seluruh proses penerbitan SKCK. Terlebih lagi pada masa sekarang yang sedang mengalami adanya pandemi Covid-19, pelayanan berbasis *online* ini tentu sangat dibutuhkan. Apalagi sejak akhir tahun 2019 sampai tahun 2020, wabah pandemi sedang tinggi-tingginya di Indonesia. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Iman, yang bertugas sebagai staff pegawai yang melayani pembuatan SKCK, beliau mengatakan, bahwa dalam seminggu saja ada 3 kali buka, sisanya libur, itu juga hanya sampai jam 12 siang, itu pas hangat-hangatnya pandemi covid-19,



fenomena tersebut terjadi akibat adanya implementasi kebijakan yang bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 seperti PSBB, *Lockdown*, *Work From Home* dan berbagai kebijakan lainnya. Sehingga menyebabkan pelayanan yang dilakukan di kepolisian Resor Sukabumi sering mengalami buka tutup. (Kapolres Sukabumi, 2021).

Tetapi pada kenyataannya masih banyak pemohon atau masyarakat yang melakukan pembuatan surat keterangan kepolisian (SKCK) datang ke tempatnya langsung (Offline). Berdasarkan kondisi dan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis/melakukan penelitian lebih lanjut terkait bagaimana penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK berbasis *online* di Sentra Pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Sukabumi.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurdiansyah, Agustini dan Wulandari (2020). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap SKCK *online*. Jenis penelitian ini adalah *Penelitian Kuantitatif* dengan menyebarkan kuesioner kepada pendaftar SKCK di wilayah Banyuwangi dan dengan menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Data Analisis dilakukan dengan menggunakan uji validasi, uji reliabel, uji statistik deskriptif, uji F serta menggunakan Uji T dengan menggunakan SPSS 22. Hasil uji deskriptif dengan skala likert diurutkan terbesar, yaitu variabel isi dengan persentase mencapai 85,4% termasuk dalam kategori sangat puas, variabel ketepatan waktu mencapai 80,4% termasuk dalam kategori sangat puas, yaitu 75,8% variabel kemudahan penggunaan termasuk dalam kategori puas, variabel format 73,2% adalah termasuk dalam kategori puas dan variabel akurasi 67,5% termasuk dalam kategori puas (Nurdiansyah et al., 2020)

Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Windra Pratama dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian berbasis *online* pada kapolres Ogan Ilir. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang menggunakan *Metode Kualitatif* dengan *Teori Pelayanan oleh Zeithaml* dan hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian berbasis *online* belum berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima dari pelayanan berdasarkan dimensi *servequal* yang telah diteliti, hal ini terlihat dari masih terjadinya kendala pada dimensi tangible, dimensi responsivitas dan dimensi jaminan (Pratama, 2018)

Selanjutnya, novelty atau yang membedakan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Rogers dalam (Setyawan et al., 2019). Selain itu penelitian ini berfokus pada penerapan dan pelaksanaan SKCK berbasis Online yang ada di Polres Kabupaten Sukabumi dan faktor-faktor penghambat dalam penerapan inovasi tersebut. Sehingga hasil akhir dalam penelitian yang penulis lakukan ini dapat menghasilkan analisis mengenai efektif atau tidaknya terkait penerapan inovasi pembuatan surat keterangan catatan kepolisian berbasis online yang di lakukan di kepolisian Resor Sukabumi dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam inovasi pelayanan tersebut.

Dalam sebuah pelaksanaan dan penerapan inovasi apapun itu, tentunya tidak selalu berjalan dengan mulus tanpa adanya sebuah kendala dan permasalahan di dalamnya. Muluk (2008:49) dalam (Rahmawati, 2021) mengungkapkan, bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan, pelaksanaan dan penerapan inovasi diantaranya: Pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan budaya inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan tim kerja dan kemitraan, pengembangan kinerja inovasi, dan pengembangan jaringan inovasi. Sedangkan Ancok (2012:58) dalam (Ariyani et al., 2016) menjelaskan, bahwa terdapat tiga hal yang menjadi faktor utama sebagai pendorong perkembangan inovasi di suatu tempat, ketiga faktor tersebut ialah: Modal manusia, modal



kepemimpinan, dan modal struktural. Disamping faktor pendorong, terdapat faktor penghambat pula dalam sebuah inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Albury dalam (Suwarno, 2008a) yaitu:

1. *Reluctance to Close Down Failing Program or Organizational* (Tidak mau menutup program yang gagal)
2. *Over Reliance on Performers as Source of Innovation* (Ketergantungan berlebih pada tampilan kinerja sebagai sumber inovasi).
3. *Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement* (Teknologi tersedia tetapi menghambat budaya atau organisasi)
4. *No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations* (Tidak adanya imbalan atau intensif untuk berinovasi atau ngeadopsi inovasi).
5. *Poor Skills in Active Risk or Change Management* (Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan).
6. *Short-term Budget and Planning Horizons* (Anggaran jangka pendek dan perencanaan).
7. *Delivery Pressures and Administrative* (Tekanan dan hambatan administratif).
8. *Culture of Risk Aversion* (Budaya menghindari risiko).
9. *Faktor eksternal*

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu yang memiliki cakupan yang cukup luas. Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2007) bahwa administrasi publik merupakan kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang memiliki tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dengan hubungan antara masyarakat yang diperintah, mendorong kebijakan publik agar lebih responsive dalam kebutuhan sosial. Sedangkan John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (Fitria, 2013) berpendapat bahwa administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan perwakilan politik yang dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha perseorangan dan kelompok agar dapat melakukan kebijakan pemerintah yang meliputi pekerjaan pemerintah sehari-hari termasuk pengarahan terhadap sejumlah orang. Dengan kata lain administrasi public termasuk dalam sebuah pemahaman teori baik dari ilmu hukum, sosial, politik, pelayanan serta manajemen yang kemudian diaplikasikan pada masyarakat agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang lebih baik. Denhart dan Denhart dalam (Herdiansyah et al., 2015) membagi perkembangan administrasi publik menjadi tiga periode yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS). Saat ini, administrasi yang berkembang lebih mengarah pada periode *New Public Service* (NPS). Hal ini dikarenakan pemerintah ditempatkan pada posisi dimana pemerintah harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Manajemen Publik

Overman, George Terry dalam (Pasolong, 2007) mendefinisikan manajemen publik sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan dan mencapai sebuah sasaran yang telah ditetapkan dengan pemanfaatan seluruh komponen yang ada. Kemudian Wilson dalam (Pasolong, 2007) menjelaskan 4 prinsip dasar dalam administrasi publik yang terdapat dalam manajemen publik sampai sekarang ini yaitu: (1) pemerintah seting utama dalam organisasi; (2) eksekutif sebagai fokus utama; (3) pencarian prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi; (4) perbandingan sebagai metode studi serta pengembangan bidang administrasi publik. Dengan demikian, manajemen publik termasuk dalam perpaduan studi ilmu pengetahuan dan seni, dimana manajemen memiliki proses secara



sistematis, terkoordinir, kooperatif untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya. Manajemen juga merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan dengan efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa publik

Pelayanan Publik

Kotler dalam (Sinambela, 2014) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Sedangkan Agung kurniawan (2005:6) dalam (Permata, 2014) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut maka diperlukan asas-asas yang dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Oleh karenanya, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan oleh sepenuh hati (Sinambela, 2014).

Inovasi

Inovasi dalam bahasa latin berasal dari kata "*innovare*" yang berarti berubah menjadi sesuatu yang lebih baru. Pertama kalinya definisi inovasi ditulis oleh *Oxford English Dictionary* tahun 1939 yang mengatakan bahwa inovasi "*the of introducing a new product into market*". (Suwarno, 2008) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan ide gagasan, praktek, maupun objek benda yang disadari dapat diterima sebagai sesuatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan oleh penulis dikarenakan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami proses pelaksanaan dari Program SKCK secara *Online* yang diterapkan pada Satuan Intelijen Dan Keamanan Kepolisian Resor Sukabumi. Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif ini, yaitu bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya dari segi perilaku, tindakan dan lain-lain. Dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata, bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

Penelitian ini dilaksanakan pada cakupan wilayah kerja Satuan Intelijen Dan Keamanan Kepolisian Resor Sukabumi. Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Adapun informan pada penelitian ini yaitu: Kapolres Sukabumi, Kepala Satuan Intelkam Polres Sukabumi, Satu orang operator/pelaksana SKCK *online*, Satu orang Pembantu Bendahara Penerima SKCK, dan Tiga Pemohon/warga yang menjadi kelompok sasaran dari Program SKCK secara *online*.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas atau tahapan dalam analisis data ini, adalah: reduksi data, penyajian



data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan triangulasi sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh pihak kepolisian Indonesia (Polri) dengan melalui fungsi Intelkam. Masa berlakunya SKCK ini selama 6 bulan sejak tanggal diterbitkan. Dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus permohonan pembuatan SKCK baru, maka Polri membuat sebuah inovasi modern demi memudahkan dan mempersingkat waktu pelayanan dalam pengurusan SKCK. Yaitu pembuatan SKCK online. Inovasi SKCK *online* ini dibuat oleh Mabes Polri pada tahun 2017 dan mulai diterapkan pada jajaran kantor Kepolisian Resort mulai awal tahun 2018. Penelitian ini berfokus pada penerapan dan pelaksanaan SKCK Online yang ada di Polres Kabupaten Sukabumi dan faktor penghambat apa saja dalam penerapan inovasi tersebut. Pada penelitian ini, penulis menganalisis penerapan inovasi permohonan Pembuatan SKCK sebagai berikut:

Segi Persyaratan

Dalam segi persyaratan yang dibutuhkan, peneliti melihat tidak ada perbedaan dalam hal persyaratan yang digunakan untuk membuat SKCK baik dengan cara manual maupun dengan SKCK *Online*. Persyaratan yang digunakan untuk mengurus permohonan pembuatan SKCK baru secara *online* tetap sama, yaitu harus ada KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Ijazah pendidikan terakhir. Adapun bagi mereka yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP, dan juga Pass foto berlatar belakang warna merah yang di upload ke dalam form pendaftaran di SKCK Online. Dan pada saat pemohon datang di Kantor Kepolisian yang ditunjuk untuk melakukan sidik jari, untuk mengambil SKCK, pemohon diwajibkan untuk melampirkan persyaratan berupa dokumen fisik seperti Foto kopi KTP dengan menunjukkan KTP asli, foto kopi Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar, foto kopi Akta Kelahiran 1 lembar, foto kopi Ijazah terakhir sebanyak 1 lembar, pass foto ukuran 4x6 berlatar merah sebanyak 5 lembar dan bukti *print out* pendaftaran SKCK *Online*. Sebelumnya pemohon atau masyarakat yang sudah mengisi form permohonan SKCK *Online* masih diwajibkan untuk membawa dokumen persyaratan fisiknya, dikarenakan pihak Polres Sukabumi belum bisa mengakses data persyaratan yang diunggah. Hal tersebut dirasa kurang efektif oleh beberapa masyarakat pengguna SKCK *Online* karena dinilai tidak *paperless*.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Untuk prosedur atau mekanisme pelaksanaan pengurusan SKCK *Online* ini tidak jauh berbeda dengan pengurusan SKCK secara manual hal tersebut disampaikan oleh beberapa narasumber yang mengatakan pelaksanaan SKCK ini dirasa masih setengah hati, karena perbedaan hanya pada cara pengisian formulir pendaftarannya saja. Dimana pada pembuatan SKCK *online* pengisian formulir dilakukan melalui website <https://skck.polri.go.id/> dan menyiapkan berkas persyaratan SKCK untuk di-*upload* dan pencetakan tetap harus dilakukan di kantor kepolisian begitupun dengan pemohon yang belum memiliki rumus sidik jari. Selain itu fakta di lapangan menunjukkan, bahwa masih terdapat pemberlakuan nomor antrian yang diterapkan hal itu dilakukan, jika kondisi di lapangan ramai. Padahal dengan adanya SKCK *Online* ini masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan bisa lebih efisien serta cepat tanpa ada antrian yang panjang dan melelahkan.

Jangka Waktu Pelayanan dan Penyelesaian

Sentra pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi memberikan pelayanan kepada masyarakat dimulai pada pukul 08.00-15.00 WIB, hari Senin-Jumat. Namun, untuk pendaftaran SKCK hanya menerima sampai pukul 14.00 WIB. Para petugas pelayanan (operator) melayani tanpa ada jam istirahat, namun untuk hari Jumat petugas pelayanan ada jam istirahat yang dimulai pada jam 12.00-13.00. Petugas pelaksana SKCK *Online*



menjelaskan bahwa untuk penerapan SKCK *Online* di perkotaan sudah memberikan dampak yang positif berupa jangka waktu penyelesaian yang lebih cepat dari pada pengguna SKCK manual. Namun kondisi berbeda pada Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polres Kab. Sukabumi untuk saat ini penyelesaian waktu pengurusan SKCK bagi pengguna SKCK *Online* masih berdasarkan pada kondisi atau jumlah pemohon yang ada. Dengan kata lain jika pada saat itu pemohon SKCK sedang ramai, maka pengguna SKCK *Online* diharuskan mengantri, namun apabila pemohon SKCK pada saat itu sedang tidak ramai, maka pengguna SKCK *Online* bisa langsung melakukan sidik jari dan mengambil berkas SKCK yang telah diterbitkan. Jadi saat ini SKCK *Online* sebenarnya sudah mampu mengakomodir pemangkasan waktu pembuatan SKCK hanya pada sisi pengisian blanko saja.

Penerapan Inovasi Pelayanan SKCK dari Segi biaya/tarif

Biaya administrasi atau tarif untuk penerbitan SKCK jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada jajaran Kepolisian Negara Republik Indonesia terdiri dari biaya pelayanan dan penerbitan SKCK sebesar Rp. 10.000 yang diatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010. Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (PP50/2010) yang saat ini digantikan dengan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada jajaran Kepolisian Negara Republik Indonesia sebesar Rp.30.000. Untuk biaya pelayanan dan penerbitan SKCK di Kantor Polres Kab. Sukabumi sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selain itu juga sentra Pelayanan SKCK yang ada di Polres Kab. Sukabumi juga tidak memberikan biaya tambahan bagi pengurusan rumus sidik jari yang dilakukan oleh Bamin Identifikasi.

Gambar 2.1

Besaran Biaya SKCK dan Bukti Pembayaran SKCK



Sumber: Polres Kab. Sukabumi (2021)

Pemohon juga tidak dikenakan biaya legalisir sedikitpun karena biaya sebesar Rp.30.000 tersebut sudah termasuk untuk pengambilan rumus sidik jari oleh Bamin Identifikasi Sat Reskrim, penerbitan SKCK, dan juga legalisir SKCK jika diperlukan, namun dalam legalisir petuga pelayanan memberikan batasan maksimal yaitu 5 lembar saja.

Aspek Produk Layanan

Produk pelayanan adalah hasil dari pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Polres Kab. Sukabumi berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang atau pemohon. SKCK yang diterbitkan berisi hasil penelitian, biodata pribadi dan catatan perilaku pemohon tersebut pernah atau sedang terlibat tindakan kriminal. Terkait produk atau *output* yang dihasilkan tidak ada perbedaan antara pemohon yang mengurus SKCK dengan manual maupun dengan SKCK *Online*. Terkait dengan prinsip legalitas yaitu penerbitan SKCK dilakukan sesuai dengan peraturan UU. Karena inovasi pelayanan publik ini merupakan *sustaining innovation* (inovasi terusan), yaitu proses inovasi yang membawa



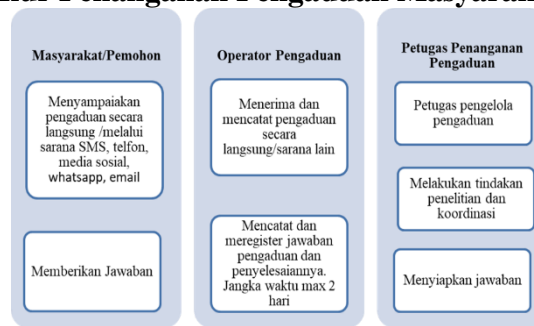
perubahan baru, namun dengan tetap mendasar dari produk yang telah ada, maka tentunya bentuk produk yang ditawarkan *output*-nya tetap saja sama. Karena perubahan hanya terletak pada percepatan pengisian blanko form pendaftaran yang dapat dilakukan di manapun, karena form sudah tersedia pada website pendaftaran *online*.

Aspek Penerapan Inovasi Layanan SKCK

Pada lingkungan Kepolisian Polres Kab. Sukabumi dalam penanganan, pengaduan, saran, dan masukan. Aduan atau saran masyarakat merupakan sebuah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan langsung oleh masyarakat yang berisikan keluhan, masukan terkait dengan perilaku petugas, pelaksanaan, serta kinerja petugas. Sentra Pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi memberikan wadah khusus untuk penyampaian aspirasi, keluhan dan masukan baik secara tidak langsung dengan mengirimkan pada *e-mail*, sosial media seperti *facebook*, *instagram*, *twitter*, *whatsapp* maupun secara langsung dengan telepon, dan datang langsung di meja pengaduan masyarakat. Prosedur atau alur penanganan pengaduan masyarakat yang ada di Polres Kab. Sukabumi sebagai berikut:

Gambar 2.2

Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat



Sumber: Polres Kab. Sukabumi (Diolah Peneliti, 2021)

Untuk petugas penanganan pengaduan memiliki waktu penyelesaian maksimal 2 hari masa penyelesaian. Dan laporan terkait masukan, keluhan, kritik yang masuk biasanya para petugas pelayanan SKCK mengadakan rapat di akhir bulan dan kemudian dijadikan suatu bahan evaluasi untuk kedepannya. Selama ini tidak ada perbedaan bagi penanganan pengaduan antara pemohon SKCK *online* maupun yang manual, selain itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya. Terkait keluhan yang sering disampaikan itu tentang jumlah loket pendaftaran, dan prosedur bagi pemohon yang menggunakan SKCK *online* yang mengharapkan untuk adanya penambahan loket khusus bagi pengguna SKCK *online*. Dari keluhan serta masukan dari para pengguna SKCK *online* untuk saat ini masih dipertimbangkan terkait realisasinya.

Segi Sarana Prasaran

Sarana, yaitu segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat atau media dalam mencapai sebuah tujuan tertentu. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang dipergunakan sebagai penunjang untuk terselenggaranya suatu proses kegiatan agar berjalan sesuai dengan yang ditetapkan. Untuk menunjang kegiatan pelaksanaan program inovasi SKCK yang ada di Polres Kab. Sukabumi, karena SKCK *online* merupakan sebuah program dari Mabes Polri, maka untuk peralatannya pihak Polres Kab. Sukabumi diberi oleh Mabes Polri berupa 2 perangkat PC yang lengkap dengan printer, serta mesin foto kopi untuk memudahkan para petugas pelaksana SKCK *online*. Terkait fasilitas yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi dapat dikatakan sudah lengkap dan nyaman, hal ini berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya terlihat ruang tunggu yang bersih, serta dilengkapi dengan meja kursi, ac, tv, dispenser air minum, kotak *charger* hp, kursi roda bagi yang memerlukan, tempat bermain anak, ruang laktasi khusus bagi ibu atau pemohon yang sedang menyusui. Selain itu juga kondisi lingkungan yang ramah terhadap pemohon difabel atau kaum



renta karena terdapat pula jalur rambat. Tidak hanya itu juga di sana terdapat loket khusus bagi kaum difabel dan kaum renta. Terkait dengan ruang tunggu pelayanan hal tersebut sudah disesuaikan dengan Permenpan RB. Namun untuk fasilitas yang diberikan khusus bagi pemohon yang menggunakan SKCK *online* saat ini hanya terdapat loket penerbitan khusus bagi pemohon yang mengurus SKCK *online*. Loket penerbitan khusus SKCK *Online* ini dibuat untuk memudahkan masyarakat pengguna SKCK *online* dan meringkas waktu namun saat ini loket tersebut hanyalah formalitas saja, karena saat ini loket tersebut juga masih melayani pemohon yang membuat SKCK dengan manual. Namun untuk saat ini di Sentra Pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi belum memiliki loket pendaftaran khusus untuk melayani pemohon yang menggunakan SKCK *Online*.

Segi Kompetensi Pelaksana

Kompetensi dasar yang harus dimiliki sebagai petugas pelaksana pelayanan SKCK tentunya harus dapat mengoperasikan media computer ataupun laptop, memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tentunya bisa bekerja dalam tim. Sejak diterapkannya SKCK *Online* di seluruh jajaran Kepolisian Resort, para petugas mendapatkan pelatihan khusus terkait pengoperasian, pelaksanaan SKCK *Online* yang pernah diberikan oleh Mabes Polri di Jakarta pada awal tahun 2017 dan Intelkam Polda Jawa Barat pada tahun 2018. Namun pelatihan tersebut masing-masing hanya dihadiri satu orang saja dari Polres Kab. Sukabumi, selain itu untuk pelatihan yang dilakukan secara internal oleh pihak Polres Kab. Sukabumi belum pernah dilakukan. Sehingga hal tersebut menyebabkan beberapa petugas pelaksana belum memahami benar tentang SKCK *Online* terutama pada masa berlakunya form bukti pendaftaran SKCK *Online*. Beberapa petugas terutama yang berada di loket pendaftaran kurang memahami terkait jangka waktu berlakunya form bukti pendaftaran SKCK *Online*. Karena memang pada bukti pendaftaran SKCK *Online* tersebut tidak tertera tanggal berlakunya. Sehingga tidak jarang masyarakat pengguna SKCK *Online* disuruh menuliskan dan mengisikan ulang form pendaftaran mereka secara manual. Selain itu ketidak sesuaian informasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna SKCK *Online* membuat masyarakat pengguna SKCK *Online* merasa kebingungan. Padahal menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu petugas pelayanan SKCK yang pernah mengikuti kegiatan pelatihan SKCK *Online* waktu atau masa berlaku form pendaftaran SKCK *Online* tersebut hingga 1 minggu.

Jumlah Pelaksana

Dalam standar pelayanan, jumlah pelaksana adalah komponen yang sangat penting. Sentra Pelayanan SKCK di Polres Kab. sukabumi memiliki 5 petugas pelaksana. Adapun yang bertugas pada loket pendaftaran biasanya berjumlah 2 orang, sedangkan 3 orang lainnya bertugas di loket penerbitan SKCK. Terkait pembagian tugas yang secara khusus serta terstruktur terlihat tidak ada, karena mereka bekerja secara fleksibel dan tidak ada petugas khusus yang menangani SKCK *online* tersebut, jadi yang menangani itu semua (operator) hanya bagi mereka yang paham dengan sistem pembuatan SKCK *online*. Selain itu dengan jumlah petugas yang seadanya tak jarang dalam melakukan pelayanan pemohon pembuatan SKCK mereka kewalahan apabila jumlah pemohon lebih dari biasanya (banyak). Begitupun sebaliknya dengan perasaan yang dialami, oleh para pemohon, mereka harus ngantri dan menunggu lama, karena jumlah petugas pelayanan SKCK yang melayaninya sedikit. Dengan keterbatasan jumlah petugas pelayanan itulah, maka terkadang Sentra Pelayanan SKCK di Polres Kab. Sukabumi membatasi jumlah pelayanan, baik bagi mereka yang mendaftar *online* maupun yang melakukan pendaftaran langsung, karena memang keterbatasan tenaga yang dimiliki.

Jaminan Pelayanan

Dalam melakukan analisis terhadap penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK di Polres Kab. Sukabumi. Jaminan pelayanan biasanya akan diwujudkan dalam kualitas pada saat



proses pelayanannya berlangsung sesuai dengan yang tertera perundang-undangan, serta dilarang untuk petugas menerima suap dan mengeluarkan ucapan ataupun isyarat pribadi dalam memberikan pelayanan. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit SKCK Polres Kab. Sukabumi sebenarnya tidak ada perbedaan antara pemohon yang menggunakan SKCK *online* dan manual. Terkait prinsip transparansi, hal tersebut sudah diterapkan di Sentra Pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi seperti besaran biaya, persyaratan, dan prosedur, namun untuk prosedur pelayanan saat ini yang tersedia adalah prosedur pelayanan SKCK secara manual saja. Mengenai biaya yang dibebankan terhadap pemohon jumlahnya sama saja dengan yang mengurus SKCK *online* dan juga manual. Kemudian untuk prinsip akuntabilitas yang diterapkan di unit pelayanan SKCK Polres Kab. Sukabumi, yaitu dapat di pertanggungjawabkan SKCK *online* yang diterbitkan, selain itu SKCK yang diterbitkan tentunya dapat juga digunakan oleh semua kalangan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang sudah ditetapkan berdasarkan undang-undang yang berlaku serta dapat digunakan kapan saja selama masa berlaku SKCK tersebut masih berlaku atau dengan kata lain belum berakhir. Begitu juga dengan perlakuan petugas pelayanan tidak ada perbedaan ataupun kespesialan atau tidak baik terhadap masyarakat yang membuat SKCK secara *online* maupun yang membuatnya secara manual, semuanya dilakukan dengan adil dan sama rata. Aaka tetapi berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan memang ada beberapa petugas yang terkadang kurang ramah atau terkesan ketus terhadap pemohon atau masyarakat pada saat ada dari pemohon yang bertanya sesuatu terkait SKCK. Ada juga prinsip non diskriminasi, yaitu prinsip yang menjunjung persamaan derajat, tetapi tidak membedakan agama, jabatan, ras, etnis, dan lain sebagainya. Berdasarkan dari wawancara dan observasi yang dilakukan, ternyata masih ditemukan sistem yang melayani berdasarkan hubungan kekerabatan atau keluarga.

Jaminan Keamanan

Dalam penerapan inovasi modern terkait pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kab. Sukabumi menunjukkan bahwa pada penerapannya tidak ada perbedaan khusus untuk pemohon yang mengurus SKCK dengan *online* maupun yang manual, karena jaminan keamanan tersebut sudah diatur di dalam peraturan yang berlaku, yaitu Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014, tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Di mana dalam keamanan produk SKCK yang diterbitkan baik untuk pengguna SKCK *online* ataupun SKCK manual Intelkam Polres Kab. Sukabumi memberikan spesifikasi khusus dalam lembar SKCK. Jaminan keamanan tersebut diberikan oleh Sat Intelkam untuk menghindari adanya kecurangan atau pemalsuan terkait dengan SKCK dan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

Hambatan

Pada pelaksanaannya, penerapan inovasi pelayanan online untuk pembuatan SKCK di Polres Kab. Sukabumi ditemukan sejumlah kendala yang penulis coba untuk menguraikan kendala tersebut ke dalam analisis yang lebih mendalam. Adapun faktor-faktor yang menghambat tersebut adalah:

Tidak Ingin Menutup Program Yang Gagal

Sebelumnya Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polres Kab. Sukabumi telah memiliki sebuah inovasi yang serupa, yaitu *skck.jabar.polri.go.id* yang berinduk di Polda Jawa Barat yang kemudian inovasi SKCK *online* ini ditutup karena pada tahun 2017 Mabes Polri sudah membuat inovasi yang sama, yaitu SKCK *online* yang kemudian inovasi ini diterapkan di seluruh jajaran Kepolisian Resor dan Polda. Polres Kab. Sukabumi sendiri menerapkan SKCK *online* ini pada awal tahun 2019. Sebelumnya, penerapan SKCK *online* yang diterapkan di beberapa wilayah sudah memberikan dampak yang positif terhadap para kedua belah pihak, yaitu penyedia pelayanan dalam hal ini kantor Kepolisian, serta masyarakat sebagai penggunanya. Namun dalam pelaksanaannya inovasi di Kepolisian Resort Kab. Sukabumi



menjelaskan, bahwa program ini masih dianggap belum maksimal dalam penerapannya, hal ini terlihat dari masih maraknya masyarakat yang lebih memilih dalam mengurus SKCK dengan cara manual, selain itu menurut penjelasan dari beberapa narasumber dan informan sebelumnya inovasi pembuatan SKCK *online* dari Mabes Polri ini masih terus dikembangkan lagi dan disempurnakan supaya benar-benar memberikan dampak yang positif dan bisa jauh lebih efektif dalam meringkas pelayanan pembuatan SKCK yang ada di jajaran Kepolisian.

Ketergantungan Berlebih Pada High Performer

Pengaruh dari adanya pihak ketiga dalam pelaksanaan inovasi SKCK *online* ini berdampak pada adanya sikap ketergantungan yang berlebih bagi pihak Sentra Pelayanan SKCK yang berada di Polres Kab. Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan ini, bahwa pihak pelaksana SKCK *online* yang ada di Polres Kab. Sukabumi sangat bergantung pada pihak penyedia layanan tersebut sendiri, yaitu oleh BIK Mabes Polri selaku induk utama SKCK Online, karena memang inovasi SKCK *online* ini merupakan program yang memang dibuat oleh BIK Mabes Polri. Selain itu, dalam hal pembayaran *online* Polres Kab. Sukabumi mengandalkan Bank BRI serta pihak Telkom apabila terdapat jaringan yang error. Pihak telkom juga memberikan potongan harga terhadap Polres Kab. Sukabumi perihal pembayaran *bandwith* yang dipinjamkan. Hal ini memperlihatkan, bahwa masih tingginya tingkat ketergantungan terhadap pihak yang lain.

Teknologi Ada, Namun Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Suatu penerapan atau pelaksanaan terhadap sebuah inovasi tidak akan bisa berjalan secara maksimal, karena terbatasnya sarana teknologi yang mendukungnya. Namun juga suatu pelaksanaan dan penerapan terhadap inovasi dapat terhambat dengan hadirnya budaya, serta penataan organisasi yang sebelumnya ada. SKCK *online* di Kantor Polres Kab. Sukabumi sudah didukung dengan adanya perangkat *hardware* dan *software* yang lengkap. Namun dapat terhambat oleh tata organisasi, karena Sentra Pelayanan SKCK yang tidak memiliki pembagian tugas khusus, dan juga tidak ada petugas khusus yang mengawaki terhadap pembuatan SKCK *online* tersebut. Contohnya pada loket pendaftaran yang bertugas 2 orang, jika salah satu dari petugas ada yang memiliki kepentingan di luar kantornya, maka petugas yang ada di loket penerbitan pun harus merangkap dalam tugasnya.

Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Pemberian sebuah penghargaan atau insentif kepada petugas pelayanan dapat meningkatkan kesemangatan dan dapat juga membangun sebuah ide yang kreatif pada para petugas pelayanan. Selain itu dengan adanya reward atau penghargaan yang diberikan membuat para petugas pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kab. Sukabumi dapat lebih bersemangat dalam melakukan inovasi SKCK *online*, agar lebih optimal serta maksimal. Pemberian *reward* atau insentif penghargaan terhadap petugas pelaksana yang melayani pembuatan SKCK *online* pernah juga diwacanakan pada tahun 2018, namun sampai saat ini wacana tersebut belum juga terealisasi juga.

Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

Upaya dalam menghadapi perubahan yang ditunjukkan dengan perkembangan atau penggunaan teknologi modern yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrest Kab. Sukabumi serta menampung semua saran dan masukan yang diberikan, namun bagi anggotanya saat ini belum dapat mengatasi permasalahan mengenai jaringan atau sistem dalam sistem SKCK *online* yang eror, sehingga meminta bantuan terhadap pihak yang lebih paham dan mengerti dalam hal tersebut.

Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Adanya penerapan inovasi baru terhadap pembuatan SKCK *online* ini tidak mempengaruhi kenaikan jumlah anggaran yang didapat. Pelayanan SKCK *online* ini merupakan sebuah terobosan baru dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang dibuat langsung oleh Mabes Polri yang kemudian diterapkan bagi seluruh jajaran yang berada pada



bawahnya untuk saat ini penerapan SKCK berbasis *online* ini belum menyeluruh bagi kepolisian sektor dan resort, karena adanya keterbatasan anggaran. Untuk saat ini terkait besaran anggaran yang diberikan oleh Mabes Polri, yaitu berupa perawatan berkala terhadap komputer/PC atau peralatan sebagai pendukung terhadap inovasi pembuatan SKCK secara *online* rutin setiap tiga bulan sekali. Selain itu juga, jika ditemukan adanya kerusakan pada perangkat komputer, maka langsung diajukan kepada Mabes Polri untuk dilakukan pergantian atau perbaikan peratan tersebut. Terkait dana anggaran yang disediakan oleh pihak polres untuk saat ini hanya diperuntukkan bagi biaya penanganan dan pelayanan jasa penyedia Internet serta perbaikan, jika terdapat jaringan yang perlu diperbaiki oleh pihak lain atau pihak Telkom.

Budaya Menghindari Resiko

Dalam pelaksanaan atau penerapan sebuah program inovasi tentunya untuk dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan suatu pelayanan. Antusiasme para anggota dan petugas pelaksana terkait dengan hadirnya inovasi ini dirasa belum maksimal, hal ini berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap petugas, kemudian menjelaskan, bahwa antusias dari petugas hanya pada awalnya saja dengan melakukan sosialisasi terhadap masyarakat dengan menggunakan sarana informasi yang modern, seperti radio dan dari media sosial *facebook* sejak awal tahun 2018 saja. Selain daripada itu budaya menghindari resiko belum sepenuhnya bisa dihilangkan atau ditiadakan di lingkungan unit pelayanan SKCK Kantor Polres Kab. Semarang. Hal tersebut disebabkan karena masih ada beberapa petugas pelaksana yang belum sepenuhnya menguasai program atau situs web pelayanan SKCK online hal ini dikarenakan pada awal diterapkan SKCK *online* ini hanya dua petugas yang mendapatkan pelatihan. Selain itu, para petugas masih suka menghindar apabila terjadi permasalahan pada sistem komputer atau website yang eror hal ini dijelaskan pada saat wawancara, petugas lebih memilih untuk melakukan koordinasi dengan pihak IT BIK Mabes Polri dalam penyelesaian masalah yang terjadi, karena untuk saat ini pihak Sentra Pelayanan SKCK Polrest Kab. Sukabumi belum memiliki petugas yang khusus dalam melakukan perbaikan dalam memperbaiki sistem dan perangkat yang terjadi kerusakan.

Tekanan dan Hambatan Administratif

Adanya tekanan ataupun hambatan administrasi itu merupakan salah satu faktor yang penghambat dalam pelaksanaan dan penerapan inovasi teknologi baru. Dalam hal ini kendala yang dihadapi oleh Unit Pelayanan SKCK kantor Polres Kab. Sukabumi untuk saat ini petugas yang berlaku sebagai operator pembuatan SKCK *online* masih belum dapat mengakses data-data pendukung yang diunggah oleh para pemohon, sehingga hal tersebut menyebabkan harus adanya dokumen secara fisik untuk diserahkan kepada pihak pelayanan terkait persyaratan dalam proses pengurusan SKCK yang perlu dilampirkan oleh para pemohon, selain itu juga meskipun bersifat *online* saat ini petugas SKCK di Polres Kab. Sukabumi belum dapat melayani pemohon dengan KTP di luar wilayah Kab. Sukabumi meskipun pemohon tersebut sudah mendaftarkan SKCK dirinya secara *online*. Tidak hanya itu berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan hal yang didapat, yaitu terkait tanggal berlaku form pendaftaran yang di print out kemudian dibawa oleh pemohon menimbulkan perdebatan di antara kalangan petugas, karena tidak adanya penetapan tanggal atau masa berlaku dari penggunaan form pendaftaran tersebut.

Faktor Eksternal

Suatu Inovasi juga tidak dapat berjalan secara baik di suatu tempat bukan hanya dikarenakan atau dipengaruhi oleh faktor internal saja yang ada dalam organisasi tersebut, namun dapat terjadi dan dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu masyarakat sebagai subjek atau sasaran penerima inovasi itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian oleh Eka Kurnia Putri (Putri, 2018) disebabkan oleh faktor budaya dan pandangan masyarakat. Budaya yang dimaksud di sini ialah persepsi seseorang dan cara pandang terhadap hadirnya inovasi SKCK *online* yang ada pada Unit Pelayanan SKCK Kantor Polres Kab. Sukabumi. Berdasarkan



temuan dan hasil penelitian di lapangan, pandangan dan anggapan masyarakat terhadap hadirnya inovasi SKCK *online* ini masih banyak masyarakat publik yang masih menilai, bahwa dengan adanya sistem pelayanan SKCK *online* ini tidak memberikan dampak perubahan yang signifikan atau bahkan sangat besar, kemudian masyarakat menilai, bahwa pelayanan SKCK *online* ini dipandang kurang efektif dan efisien dikarenakan masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk pengurusan SKCK, selain itu adanya inovasi SKCK *online* ini dinilai terlalu membuat sulit bagi pengguna yang sudah berumur atau orang yang lansia, karena harus melakukan penguploadan berkas persyaratan untuk pengurusan SKCK. Sementara banyak dari mereka yang tidak bisa melakukannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada uraian hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan, bahwa penerapan inovasi dalam peningkatan pelayanan SKCK berbasis *online* yang ada di Kantor Polres Kab. Sukabumi dikatakan belum maksimal, Hal ini berdasarkan dari adanya beberapa indikator terjadinya kendala dalam pelaksanaan atau pengaplikasian penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat seperti pada indikator persyaratan yang mana untuk para pemohon masih harus melampirkan dokumen persyaratan secara fisik, kendati para pemohon telah mengupload-nya di laman *website*, kemudian indikator mekanismenya, sistem, dan prosedurnya dimana bagi pemohon diwajibkan untuk datang langsung ke kantor untuk perumusan sidik jari. Kemudian jika dari segi waktu pelayanan saat ini hanya dapat mengakomodir pemangkas waktu pada sisi pengisian blanko. Dari indikator pengaduan, masukan serta saran menunjukkan, bahwa terdapat sarana untuk melakukan pengaduan dan saran dengan menggunakan media sosial dan offline. Jika dilihat antara keduanya baik online maupun offline sama saja tidak ada perbedaan yang signifikan. Dalam segi penindaklanjutan pengaduan waktu yang dibutuhkan maksimal dua hari kerja, dari setiap kritik, masukan, ataupun laporan yang masuk nantinya akan dijadikan bahan pembahasan dalam rapat dan dipertimbangkan pada setiap kegiatan rapat berlangsung di akhir bulan. Kemudian dari segi sarana dan prasarana masih terdapat kendala, yaitu belum adanya loket khusus untuk melakukan pendaftaran bagi pembuatan SKCK *online*. Dari segi kompetensi SDM pelaksana, masih banyak sumber daya manusia atau pelaksana yang belum begitu memahami informasi ataupun himbauan yang beredar. Dari segi jumlah pelaksanaan masih kekurangan jumlah operator atau petugas. Dari segi jaminan pelayanan, ditemuinya pelayanan yang diskriminatif berdasarkan kedekatan pribadi.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis terhadap pelaksanaan dan penerapan inovasi permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrest Kab. Sukabumi adalah sebagai berikut: Yang pertama perlunya pembagian tugas dan tupoksi, serta menghadirkan pegawai khusus untuk menangani permohonan SKCK online serta fasilitasnya. Yang kedua Perlunya realisasi sistem *reward* bagi petugas yang menangani pelayanan inovasi permohonan SKCK online tersebut serta harus diadakannya pelatihan dan sosialisasi secara rutin. Yang ketiga Sebaiknya pihak kepolisian yang memiliki kewenangan dalam hal ini, yaitu Sat Intelkam yang harus melakukan kerja sama dengan pihak Dispendukcapil dalam melakukan pengembangan dan memperbaiki sistem pelayanan SKCK *online*, sehingga bagi masyarakat yang ingin mengurus SKCK secara *online* hanya tinggal memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) karena data sudah dapat ter akses dengan baik dan benar sehingga masyarakat sebagai pemohon tidak harus datang untuk mengantri dalam perumusan sidik jari dan juga tidak perlu melampirkan berkas Kembali secara offline. Begitupun bagi petugas pelayanan SKCK hanya meminta NIK pemohon untuk dapat mengakses data pribadi yang akan dicatat pada data SKCK.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 1–6.
- Fitria. (2013). Efektivitas program mesin parkir elektronik di kota Bandung (Studi Kasus Jalan Leuwi Panjang). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 25.
- Herdiansyah, Nafitaningrum, A., & Astuti, R. S. (2015). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. https://cesmac.edu.br/admin/wp-content/uploads/2015/09/Manual-Básico-de-conduta-no-laboratório-Multidisplinar-de-Pesquisa.pdf%0Ahttps://www.cambridge.org/core/product/identifier/S0007125000097142/type/journal_article
- Negara, K. P. A. (n.d.). *Implementasi SKCK Online*. www.menpan.go.id
- Nurdiansyah, Y., Wulandari, E. P. A., & Wulandari, D. A. R. (2020). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72. <https://doi.org/10.19184/isj.v5i2.18669>
- ombudsman.go.id. (n.d.). *Laporan Pengaduan Masyarakat Tahunan*. <https://ombudsman.go.id/produk/>
- Pasolong, H. (2007). *Administrasi Publik*.
- Permata, S., & Agustini, M. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (Bpmpt) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v10i2.174>
- Polri, S. (n.d.). *Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*. [Skck.Polri.Go.Id. https://skck.polri.go.id/](https://skck.polri.go.id/)
- Pratama, W. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polisi Resor Kota Palembang. *Ilmu Administrasi Negara*.
- Putri, K. E. (2018). *Analisa Penyebab Prestasi Belajar Siswa Rendah Ditinjau Dari Pola Asuh Orang Tua di SMP Negeri 25 Kota Jambi*. Academia.Edu. https://www.academia.edu/es/37925986/KURNIA_EKA_PUTRI_RRA1E114008_
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 49–61.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20. [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2018/12/pin_nikken_12-20-18-03-21-46\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2018/12/pin_nikken_12-20-18-03-21-46).pdf)
- Sinambela. (2014). BAB II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 169.