PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

MIRANDA GULTOM
E0061221004

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA

Diajukan Oleh:

MIRANDA GULTOM

E0061221004

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak, 23 Mei 2025

Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP:199108092019032012

HALAMAN PENGESAHAN

PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

MIRANDA GULTOM

E0061221004

Telah disidangkan

Pada Tanggal 10 Juni 2025

Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom — Pembimbing : .....

NIP:199108092019032012

Widha Anistya Suwarso, S.I.P, M.A — Penguji : .....

NIP: 199101252019032015

Pontianak, 7 Juni 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si

NIP: 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama mahasiswa	: Miranda Gultom
NIM	: E0061221004
Tempat, Tanggal Lahir	: Sintang, 6 Juni 2003
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Perkantoran/ D III
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Tanjungpura

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak dengan judul "PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA". Merupakan hasil karya sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera pada rujukan Laporan Akhir ini.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sebesar besarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak,20 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan

Miranda Gultom

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan ini membahas “PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA”. Latar belakang penulisan didasarkan pada pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik, sesuai dengan tuntutan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. POLRI melalui aplikasi SuperApp Presisi menghadirkan berbagai fitur pelayanan, termasuk SKCK online, untuk memudahkan masyarakat.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan pengalaman magang MBKM, ditemukan bahwa meskipun aplikasi sudah diperkenalkan, sebagian besar masyarakat masih memilih layanan konvensional karena keterbatasan literasi digital, infrastruktur internet, dan kurangnya sosialisasi. Polres Kubu Raya telah melakukan berbagai upaya seperti pendampingan langsung, penyediaan fasilitas internet, serta edukasi melalui media sosial dan Bhabinkamtibmas untuk mengatasi kendala tersebut.

Kesimpulannya, aplikasi ini telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan, namun masih diperlukan penguatan infrastruktur, edukasi digital, serta pengembangan sistem yang berkelanjutan agar layanan berbasis digital ini dapat diakses secara merata dan optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

MOTTO

‘‘Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu.’’

(Amsal 16:3)

‘‘Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4:13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan rahmat, Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Puji syukur penulis ucapkan karena telah dihadirkan orang orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan memberikan doa, penulis persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ronald Gultom dan Ibu Tiodorma Hutabalian, yang selalu sabar tiada lelah memberikan dukungan semangat, bimbingan serta cinta dan kasih yang tiada ujungnya serta doa restu yang selalu menyertai penulis.

2. Terimakasih kepada Kakak dan adik adik tercinta Mega Agustina Gultom, Melda Novianti Gultom dan Marta Yulianti Gultom yang selalu memberikan dukungan semangat serta doanya selalu.

3. Terimakasih juga kepada sahabat dan teman teman penulis yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi dan mendengarkan keluh kesah penulis selama penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

4. Dan terimakasih juga untuk diriku sendiri yang selalu kuat, sabar dan ikhlas dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir sampai benar terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berbagai kemudahan, petunjuk serta karunia yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyusun Proposal Laporan Tugas Akhir yang berjudul**"PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN SECARA ONLINE DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA"**

Laporan ini salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Pada kesempatan kali ini penulis hendaknya menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan moril maupun material sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan tepat pada waktunnya. Ucapan terimakasih dan apresiasi penulis tujukan juga kepada:

1. Dr. Herlan M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dhidik Apriyanto, SE, M.SI selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3
4. Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing laporan akhir

5. Widha Anistya Suwarso, S.I.P, M.A selaku Dosen Penguji laporan akhir
6. Staf Dosen Akademik Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
7. Kepala Urusan Pelayanan Administrasi dan Ketatausahaan Umum serta seluruh petugas pelayanan Satuan Intelijen dan Keamanan Kepolisian Resort Kubu Raya penulis ucapkan terimakasih

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sehingga terwujudkan penulisan ini. Untuk itu penulis menyadari pentingnya kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnan penulisan laporan akhir ini..

Pontianak, 20 Mei 2025

Miranda Gultom

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i

HALAMAN PENGESAHAN ii

RINGKASAN LAPORAN AKHIR iv

MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan dan Manfaat Penulisan 9

1.2.1. Tujuan Penulisan 9

1.2.2. Manfaat Penulisan 9

1.3. Tinjuan Pustaka 10

1.3.1. Pelayanan Publik 10

1.3.2. Digitalisasi dalam Pelayanan Publik 11

1.3.3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 12

1.3.4. Aplikasi SuperApp Presisi sebagai Inovasi POLRI 14

1.3.5. SuperApp Presisi sebagai Inovasi Pelayanan Publik POLRI 14

1.3.6. Penerapan SuperApp Presisi di Polres Kubu Raya 15

1.4. Metode Penulisan 18

1.4.1. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....20

1.4.2. Teknik Analisis Data 21

BAB II GAMBARAN UMUM KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA.....23

2.1. PROFIL KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA.....23

2.1.1. Latar Belakang Kepolisian Resort Kubu Raya.....23

2.1.2. Peresmiann Kepolisian Resort Kubu Raya 24

2.2. Struktur Organisasi Kepolisian Resort Kubu Raya.....26

2.3. Divisi dan Bagian Kerja di Kepolisian Resort Kubu Raya 27

2.4. Tugas Dan Diskiripsi Kerja.....31

BAB III PELAKSANAAN MAGANG 33

3.1. Pelaksanaan Magang 33

3.2. Uraian Kegiatan Magang Di Polres Kubu Raya.....34

3.3. Analisis Data 49

3.3.1. Penggunaan Aplikasi SuperApp Presisi 53

3.3.2. Hasil Wawancara Pada Petugas Pelayanan SKCK Kepolisian Resort Kubu Raya 57

3.3.3. Hambatan Dalam Pemanfaatan Aplikasi SuperApp Presisi Dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resort Kubu Raya 59

3.3.4. Usaha Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan 60

BAB VI PENUTUP 62

4.1. Simpulan 62

4.2. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Presisi POLRI 7

Gambar 1.2 Laman Instagram SKCK Polres Kubu Raya 16

Gambar 1.3 Laman Facebook SKCK Polres Kubu Raya.....17

Gambar 2.1 Kepolisian Resort Kubu Raya 23

Gambar 2.2 Peresmian Kepolisian Resort Kubu Raya.....25

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kepolisian Resort Kubu Raya 26

Gambar 3.1 Rating ulasan aplikasi SuperApp Presisi 53

Gambar 3.2 Tampilan Registrasi Dan Login.....54

Gambar 3.3 Tampilan Layanan Presisi 55

Gambar 3.4 Tampilan Pengajuan SKCK.....56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uraian Kegiatan MBKM Magang.....34

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA 67

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 68

Lampiran 1. Surat permohonan magang 69

Lampiran 2. Sertifikat Magang 70

Lampiran 3. Dokumentasi kegiatan Magang 71

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menggaris bawahi bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku bagi semua warga negara terhadap barang dan jasa administratif yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan publik (Nafitaningrum & Astuti, 2020). Pemerintah berperan sebagai badan formil yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, termasuk barang, jasa, serta pelayanan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara secara menyeluruh. Mengingat bahwa pelayanan dan barang publik merupakan aspek terpenting dalam kehidupan bernegara, maka instansi pemerintah harus memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan tepat. Dampak globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta persaingan yang semakin ketat telah mempercepat akses masyarakat terhadap layanan publik. Sebagai akibatnya, instansi pemerintah dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka (Kerry Bagus Riandra, 2022).

Pemerintah telah melakukan upaya untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kualitas layanan agar mencapai kemajuan dan mampu beradaptasi dalam mengejar ketertinggalan terhadap negara lain. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah melalui upaya berkelanjutan untuk meningkatkan standar kualitas sistem pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah secara terus menerus selalu melakukan penyempurnaan serta pembaruan sistem

guna menciptakan kualitas pelayanan pada publik agar semakin baik. Pelayanan publik yang bagus dan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada birokrasi pemerintahan atau lembaga pemerintahan.

Sebagai salah satu pilar yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) berkomitmen mengabdi pada bangsa dan negara. Dari ujung barat hingga ujung timur Indonesia, keseriusan POLRI terlihat melalui kehadirannya baik berupa Polres maupun Polsek yang tersebar di seluruh nusantara. Setiap Polres di ibu kota kabupaten atau kota dan Polsek di kecamatan, tidak hanya berfungsi sebagai pos pengamanan namun juga sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Untuk menunjukkan pengabdiannya kepada masyarakat, POLRI berupaya memberikan pelayanan dengan mendekatkan diri kepada masyarakat, memahami kebutuhan dan merespons dengan cepat segala bentuk laporan dan pengaduan. Layanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Resort dan Polisi Sektor merupakan bentuk pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat, sesuai dengan regulasi yang berlaku dalam sistem hukum. Berbagai upaya dan usaha pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan oleh Kepolisian RI guna menciptakan pelayanan publik yang baik, profesional dan beretika. Tercantum dalam UU Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 13, tugas pokok POLRI adalah menyediakan perlindungan, memberikan pengayoman, dan menyelenggarakan berbagai layanan kepada masyarakat, termasuk di dalamnya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang menjadi bagian penting dari administrasi publik (Fauzyiah, 2017).

Berdasarkan Perkap Nomor 18 Tahun 2014, Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui bagian Intelijen Keamanan (Intelkam) kepada seseorang yang mengajukan permohonan. Surat keterangan ini diberikan untuk memenuhi kebutuhan atau persyaratan tertentu yang diperlukan oleh pihak yang bersangkutan. SKCK diterbitkan berdasarkan hasil pemeriksaan biodata dan catatan Kepolisian yang berkaitan dengan orang tersebut. Biaya administrasi untuk penerbitan SKCK ditanggung oleh pemohon. Penetapan besaran tarif sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 yaitu sebesar Rp30.000 (Dachlan 2014:1, 2014)

SKCK memiliki peranan penting dalam sebuah proses seleksi atau perekrutan di berbagai instansi pemerintah, lembaga ataupun perusahaan karena SKCK menerangkan bahwa pemohon tidak pernah melakukan kesalahan hukum atau tindakan kriminal yang signifikan seperti penipuan, kekerasan, atau pelanggaran serius lainnya. Hal ini adalah suatu syarat yang mutlak ketika seseorang ingin melamar kerja di sektor pemerintahan atau sektor lainnya, serta diperlukan dalam berbagai transaksi dan keperluan resmi. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang dan memastikan bahwa pemohon tidak memiliki pelanggaran hukum berat yang dapat merusak reputasi instansi terkait (Rarika, 2017).

Dengan adanya SKCK ini, pihak yang memiliki kepentingan dapat menilai apakah seseorang memenuhi persyaratan untuk menduduki jabatan tertentu, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan sebagainya. Hal ini dikarenakan SKCK menjadi

salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengajuan untuk mendapatkan pekerjaan, tingkat pendidikan pada saat kelulusan sekolah. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah pemohon pengurusan SKCK meningkat secara signifikan. Dan hal ini seringkali menimbulkan antrean panjang karena banyaknya pemohon. Kondisi ini dapat memunculkan risiko terjadinya mal administrasi, dimana kemungkinan terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam proses penerbitan SKCK menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan efisiensi dan kapasitas pembaruan terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK (Rarika, 2017).

Dalam era di mana digitalisasi terus mengalami kemajuan yang pesat, evolusi teknologi telah menyebabkan transformasi signifikan dalam berbagai aspek aktivitas harian, termasuk dalam ranah administrasi publik. Seiring dengan tuntutan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, Kepolisian RI telah mengambil langkah baru dalam meningkatkan pelayanan pengurusan SKCK dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. Dengan mengadopsi teknologi terbaru, POLRI berupaya untuk mengubah paradigma lama dalam pengurusan SKCK. Proses manual yang mungkin memakan waktu dan memerlukan kunjungan fisik ke kantor kepolisian kini telah ditingkatkan menjadi sistem SKCK Online. Langkah inovatif ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan SKCK dengan lebih cepat dan efisien (Nafitaningrum & Astuti, 2020).

Penerapan sistem SKCK online telah dijalankan di beberapa tempat dan wilayah di Indonesia. Kantor Kepolisian yang telah menerapkan SKCK online

melaporkan peningkatan yang nyata dalam efisiensi pelayanan. Dengan memanfaatkan platform online resmi yang disediakan oleh POLRI, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah untuk mengajukan permohonan SKCK. POLRI mengenalkan alternatif baru yang dirancang dengan teknologi yang lebih canggih dan ramah pengguna. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan SKCK kini diarahkan untuk menggunakan aplikasi SuperApp Presisi POLRI. Presisi POLRI merupakan kebutuhan suatu sistem yang dapat menyatukan seluruh layanan data, memberikan kemudahan dalam membuat/membangun layanan baru, mengintegrasikan layanan yang telah ada dan menerapkan standar pelayanan secara menyeluruh dari hulu hingga hilir. Layanan Presisi menawarkan keunggulan dengan menyediakan akses yang komprehensif terhadap berbagai layanan POLRI bagi masyarakat melalui aplikasi.

Beberapa layanan yang dapat diakses melalui aplikasi ini mencakup e Survey, yang merupakan layanan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit unit penyelenggara layanan publik POLRI. Selain itu, tersedia juga SP2HP, yang memberikan informasi mengenai perkembangan hasil penyelidikan kasus yang dilaporkan. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat, aplikasi ini juga menyediakan layanan DUMAS untuk pengaduan online terkait pelayanan POLRI yang tidak memuaskan atau perilaku tidak berkenan dari oknum. Fitur lainnya mencakup layanan SIM dan STNK secara online, memungkinkan pembuatan SIM baru, perpanjangan SIM, serta pengesahan STNK dengan lebih efisien. Layanan tilang online juga menjadi bagian dari aplikasi ini, bersama dengan pembuatan SKCK secara online.

PRESISI tidak hanya menawarkan layanan administratif, namun juga menyediakan layanan panggilan darurat untuk keadaan darurat yang memerlukan pemanggilan polisi. Izin Keramaian, baik untuk umum, kegiatan politik, maupun kompetisi olahraga, dapat diperoleh melalui layanan khusus di aplikasi ini. Di samping itu, terdapat fitur WASSIDIK yang memberikan fasilitas bagi pengawasan administrasi, serta memberikan bantuan dalam penyelidikan dan penerapan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh personel penegak hukum. Layanan Laporan Kepolisian juga disediakan sebagai wadah bagi masyarakat untuk mengadukan berbagai permasalahan kepada pihak kepolisian.

Selain fitur-fitur layanan publik, adapun fitur informasi mengenai kepolisian untuk masyarakat umum. Sebagai contoh, menyajikan informasi sejarah POLRI terdapat pada fitur Museum POLRI, sementara TV/Radio POLRI menyiarkan informasi digital kepolisian yang diiringi dengan hiburan. Informasi mengenai lokasi rawan disediakan melalui Layanan Lokasi Rawan, dan informasi terkait pelayanan kesehatan dapat ditemukan di Pos Kesehatan. Selain itu, terdapat pula fitur berita dan informasi terkini yang ditujukan untuk memperluas pengetahuan masyarakat.

Gambar 1.1 Aplikasi Presisi POLRI



(Sumber: Tampilan Aplikasi SuperApp Presisi)

Kecepatan dan keamanan sistem menjadi keunggulan yang diperoleh oleh semua layanan yang ada di PRESISI. Aplikasi tersebut menyediakan beberapa fitur informasi dan pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan, salah satu fitur yang menjadi sorotan adalah pembuatan SKCK online. Tentunya bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi dan kesibukan sehari hari, fitur ini sangat memudahkan masyarakat.

Inovasi ini bukan sekadar alat bantu, tetapi merupakan representasi komitmen POLRI dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Kesadaran akan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat mendorong POLRI untuk memperkenalkan aplikasi ini di seluruh jajaran, mulai dari tingkat pusat hingga ke Polres dan Polsek di seluruh pelosok tanah air. Hal ini membuktikan bahwa

kesetaraan pelayanan menjadi prioritas, di mana masyarakat di perkotaan maupun di pedesaan memiliki akses yang sama terhadap layanan kepolisian.

Namun demikian, penerapan teknologi baru tidak serta merta dapat diadopsi secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Dalam pelaksanaan MBKM Magang di Kepolisian Resort Kubu Raya, Kalimantan Barat, ditemukan bahwa meskipun aplikasi SuperApp Presisi telah diperkenalkan secara langsung oleh petugas dan melalui instagram resmi SKCK Kepolisian Resort Kubu Raya, namun penggunaannya oleh masyarakat masih terbatas. Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan MBKM di Polres kubu raya masyarakat masih banyak yang menggunakan metode konvensional dengan datang langsung ke loket pelayanan.

Menurut Bin et al., (2024), keberhasilan implementasi pelayanan digital di lingkungan kepolisian sangat bergantung pada tiga elemen utama: kesiapan teknologi (*technology readiness*), kesiapan sumber daya manusia (*human readiness*), dan penerimaan masyarakat (*public acceptance*). Ketiganya harus berjalan beriringan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan. Jika salah satu dari elemen tersebut tidak terpenuhi, maka teknologi yang diadopsi cenderung tidak memberikan hasil maksimal.

Penulisan ini menjadi relevan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi tersebut telah diimplementasikan, apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan penggunaannya. Dengan mengali fenomena empiris berdasarkan pengalaman MBKM Magang serta didukung oleh data sekunder dari instansi terkait, diharapkan hasil penulisan ini

dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan pelayanan kepolisian berbasis digital.

Oleh karena itu, penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana penerapan layanan SKCK online di Polres kubu raya dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat luas. Fokus utama dari penulisan ini adalah PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP PRESISI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN ONLINE DI KEPOLISIAN RESORT KUBU RAYA.

1.2. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.2.1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memahami dan menganalisis sejauh mana Aplikasi SuperApp Presisi telah diterapkan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resort Kubu Raya, serta untuk menggali dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1.2.2. Manfaat Penulisan

1. Bagi Kepolisian Resort

Penggunaan aplikasi SuperApp Presisi dalam proses pembuatan SKCK memberikan banyak manfaat strategis dan operasional bagi Kepolisian Resort Kubu Raya. Inovasi ini tidak hanya menyederhanakan proses pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam jangka panjang, pemanfaatan teknologi digital semacam ini akan menjadi fondasi penting bagi terwujudnya

institusi kepolisian yang modern, terpercaya, dan responsif terhadap dinamika zaman.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh digitalisasi layanan kepolisian. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu lama di kantor polisi untuk mengurus SKCK, karena banyak proses dapat dilakukan secara daring. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses administratif, tetapi juga membawa perubahan positif dalam cara masyarakat mengakses layanan kepolisian. Hal ini tentu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam mengakses layanan kepolisian, sekaligus mengurangi antrean dan kepadatan di kantor polisi.

3. Bagi Penulis

Dengan adanya penulisan mengenai penerapan aplikasi ini, laporan ini diharapkan dapat memperkaya wawasan mengenai manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam transformasi layanan konvensional ke sistem digital bukan hanya memberikan kontribusi bagi institusi dan masyarakat, tetapi juga memberikan manfaat besar bagi penulis sendiri. Kajian ini juga dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan atau penulis yang tertarik untuk mengembangkan studi lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi dalam sektor pelayanan publik.

1.3. Tinjuan Pustaka

1.3.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif.. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik harus mencakup aspek efisiensi, transparansi, partisipatif, dan akuntabilitas.

Menurut Budiman et al., (2022), pelayanan publik merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat dan tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga sebagai indikator kinerja pemerintahan yang bersih dan efektif.

1.3.2. Digitalisasi dalam Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu solusi utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. E-Government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan dan membangun hubungan interaktif dengan masyarakat. Menurut Muftikhali & Susanto, (2017), e-Government bertujuan untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, dunia usaha, dan lembaga lain melalui penggunaan teknologi digital seperti internet dan perangkat mobile Muftikhali & Susanto, (2017).

Penerapan digitalisasi memungkinkan adanya efisiensi waktu, pengurangan biaya birokrasi, dan peningkatan transparansi dalam pelayanan. Namun,

implementasinya juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta literasi teknologi masyarakat.

1.3.3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melalui satuan Intelkam dan berfungsi sebagai bukti tertulis bahwa seseorang tidak atau belum pernah terlibat dalam kegiatan kriminalitas berdasarkan data yang tersedia di kepolisian. SKCK sebelumnya dikenal dengan nama Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) sebelum diubah sesuai Peraturan KaPOLRI Nomor 18 Tahun 2014.

Menurut Kepolisian Republik Indonesia (2021), SKCK merupakan syarat administratif yang diperlukan. SKCK memiliki masa berlaku enam bulan dan dapat diperpanjang jika diperlukan.

Surat ini menerangkan apakah seseorang pernah atau tidak pernah terlibat dalam suatu tindak pidana berdasarkan catatan kepolisian. SKCK biasa digunakan untuk berbagai keperluan seperti:

1. Melamar pekerjaan,
2. Pencalonan legislatif dan eksekutif,
3. Pendaftaran pendidikan,
4. Pembuatan visa atau paspor,
5. Izin kepemilikan senjata api.

Berdasarkan Peraturan KaPOLRI Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK, masyarakat dapat mengajukan permohonan SKCK secara langsung maupun daring. Dengan dukungan teknologi, kini pengajuan SKCK dapat

dilakukan secara online melalui situs resmi maupun aplikasi SuperApp Presisi, yang memungkinkan pemohon mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran secara digital.

Digitalisasi pelayanan SKCK merupakan bagian dari program transformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Melalui SuperApp Presisi, masyarakat dapat mengisi formulir, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor polisi, sehingga menghemat waktu dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang oleh oknum petugas.

Maldun (2020) menjelaskan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan administrasi seperti SKCK membantu meningkatkan kecepatan, mengurangi antrean, dan memperluas akses layanan hingga ke wilayah terpencil, selama tersedia dukungan infrastruktur digital yang memadai.

Meski digitalisasi membawa banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, antara lain:

- Literasi digital masyarakat yang rendah terutama di daerah pedesaan.
- Gangguan teknis pada sistem aplikasi, seperti kesulitan unggah dokumen dan error sistem.
- Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan baru.

Menurut Rahadjie et al (2022), keberhasilan digitalisasi layanan seperti SKCK sangat bergantung pada kesiapan SDM, sistem, dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi.

1.3.4. Aplikasi SuperApp Presisi sebagai Inovasi POLRI

SuperApp Presisi merupakan aplikasi digital terintegrasi yang diluncurkan oleh POLRI pada tahun 2022. Aplikasi ini merupakan bagian dari implementasi program Transformasi POLRI yang Presisi, yaitu Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur pelayanan publik, antara lain:

1. Layanan pembuatan SKCK online,
2. Laporan kehilangan barang,
3. Laporan pengaduan masyarakat,
4. Layanan pendaftaran SIM dan STNK,
5. Peta lokasi kantor polisi,
6. Layanan tilang elektronik (ETLE).

1.3.5. SuperApp Presisi sebagai Inovasi Pelayanan Publik POLRI

SuperApp Presisi adalah inovasi digital yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia sebagai bagian dari transformasi menuju POLRI yang Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan). Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian ke dalam satu platform, termasuk pelayanan pembuatan SKCK , pengaduan masyarakat, perpanjangan SIM, serta akses terhadap berbagai informasi layanan kepolisian lainnya.

Menurut Kepolisian Indonesia (2021), tujuan utama dari pengembangan SuperApp Presisi adalah untuk meningkatkan kualitas layanan POLRI secara digital, mengurangi tatap muka langsung yang berpotensi membuka celah korupsi, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian

kapan saja dan di mana saja. Inovasi ini juga merupakan respon terhadap tuntutan modernisasi birokrasi yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

1.3.6. Penerapan SuperApp Presisi di Polres Kubu Raya

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, efisien, dan akuntabel, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) meluncurkan Aplikasi Super App Presisi (POLRI SuperApp) pada 3 Februari 2023. Aplikasi ini merupakan inovasi berbasis teknologi digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kepolisian hanya melalui satu platform terintegrasi. Layanan tersebut meliputi pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan SKCK, pengaduan masyarakat, laporan kehilangan, hingga layanan pengawasan tilang elektronik (ETLE).

Peluncuran aplikasi ini sejalan dengan program transformasi Polri yang disebut Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan), sebagai strategi untuk menjawab tuntutan zaman dan modernisasi pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun peluncuran aplikasi ini dilakukan secara nasional pada awal tahun 2023, implementasinya di masing-masing daerah, termasuk Polres Kubu Raya, memerlukan waktu penyesuaian. Tahap awal di Polres Kubu Raya melibatkan sosialisasi internal kepada anggota kepolisian mengenai sistem kerja aplikasi, alur pelayanan digital, dan pelatihan teknis penggunaan aplikasi untuk pelayanan publik.

Berdasarkan informasi dari berbagai sumber media sosial resmi Polres Kubu Raya serta kegiatan lapangan, diketahui bahwa penerapan aplikasi ini mulai disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat pada pertengahan hingga akhir tahun 2024. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial (*Instagram, Facebook*), pamflet digital, serta kegiatan layanan langsung di masyarakat seperti SIM keliling dan stand pelayanan terpadu.

Gambar 1.2 Laman Instagram SKCK Polres Kubu Raya



(Sumber: Instagram)

Gambar 1.3 Laman Facebook SKCK Polres Kubu Raya



(Sumbe: Facebook)

Di tingkat daerah, khususnya di Polres Kubu Raya, aplikasi SuperApp Presisi mulai diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam pengurusan SKCK. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan SKCK secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor polisi. Dalam wawancara dengan petugas pelayanan di Polres Kubu Raya, disebutkan bahwa aplikasi ini berhasil mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean fisik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat yang telah melek digital.

Namun, penerapannya juga tidak terlepas dari tantangan, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan jaringan internet di wilayah pedesaan, serta kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Polres Kubu Raya melakukan berbagai strategi, seperti

pendampingan langsung di ruang pelayanan, penyediaan fasilitas internet gratis, dan sosialisasi aktif melalui media lokal.

1.4. Metode Penulisan

Metode penulisan adalah pendekatan yang digunakan oleh penulis untuk menggumpulkan dan menganalisis data dalam penulisan mereka. Dalam penulisan ini, metode yang diterapkan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang digunakan untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai pemanfaatan aplikasi SuperApp POLRI di Kepolisian Resort Kubu Raya, serta dampaknya terhadap pelayanan publik dan kinerja kepolisian.