SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KUBU RAYA

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Ervi Niwa
NIM E1012211032

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERFSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KUBU RAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Ervi Niwa
NIM : E1012211032

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Ervi Niwa
NIM. E1012211032

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Rusdiono, M.Si.
NIP.196403171988101001

Tanggal : 30-6-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Dr. Pardi, S.Sos., M.A.B.
NIP.197209052002121003

Tanggal : 23-6-2025

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KUBU RAYA

Oleh :

Ervi Niwa
NIM. E1012211032

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	23 Juli 2025
Waktu	:	09:00-11:00 WIB
Tempat	:	Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr. Rusdiono, M.Si
NIP.196403171988101001

Sekertaris

Dr. Pardi, S.Sos., M.A.B
NIP.197209052002121003

Penguji Utama

Dr. Hj.Sri Maryuni, M.Si
NIP.196503021990022001

Penguji Pendamping

Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si
NIP.198506092015041002

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Ervi Niwa (NIM. E1012211032). Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kubu Raya. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura. 2025.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengananisis strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya. Fokus penelitian strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya. Hasil penelitian bahwa Layanan Terintegritas melalui aplikasi Super Apps POLRI PRESISI di Polres Kubu Raya memberikan kemudahan signifikan dalam pengurusan SKCK secara online meskipun ada kendala. Desentralisasi layanan dan pengawasan melalui aplikasi Super Apps POLRI PRESISI meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik secara online. Pemanfaatan kerja sama antara Polres Kubu Raya dan BPJS Kesehatan mempermudah administrasi SKCK dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya jaminan kesehatan. Perlibatan Warga Negara didorong Polres Kubu Raya melalui e-survey dan IKAN MAS untuk menilai kualitas layanan, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik. Pemanfaatan teknologi melalui Super Apps POLRI PRESISI mempersingkat birokrasi, mengurangi calo, tetapi keterbatasan jaringan masih menjadi kendala di desa seperti Sungai Kupah dan Punggur Kapuas. Saran dalam penelitian ini Polres Kubu Raya meningkatkan kualitas jaringan internet, memperluas titik layanan digital, menyempurnakan fitur aplikasi, menyediakan layanan bantuan cepat, serta mendorong partisipasi masyarakat melalui evaluasi daring dan sosialisasi teknologi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Penerbitan SKCK

ABSTRACT

Ervi Niwa (NIM. E1012211032). Innovation in the Issuance of Police Clearance Certificate at the Kubu Raya Police Station. Thesis. Public Administration Program. Faculty of Social and Political Sciences. Tanjungpura University. 2025.

The purpose of this thesis is to outline and evaluate the service innovation approach used by the Kubu Raya Police Station to issue Police Clearance Certificates using the POLRI PRESISI Super Apps application. This study focused on the Kubu Raya Police Station's service innovation approach for issuing Police Clearance Certificates using the POLRI PRESISI Super Apps application. The research finding shows that, in spite of current difficulties, the Kubu Raya Police Station's integrated service through the Super Apps POLRI PRESISI application offers a great deal of ease when processing online Police Clearance Certificates. The Super Apps POLRI PRESISI application's decentralization of services and oversight improves online public service monitoring's effectiveness, accessibility, and public involvement. The Indonesian Health Security Agency and the Kubu Raya Police Station work together to streamline Police Clearance Certificate administration and increase public awareness of the value of health insurance. In order to evaluate service quality and improve accountability, openness, and public trust, the Kubu Raya Police Station promotes citizen participation through e-surveys and IKAN MAS. Though network constraints continue to be an issue in communities like Sungai Kupah and Punggur Kapuas, the use of technology through the Super Apps POLRI PRESISI simplifies bureaucracy and eliminates middlemen. It is recomended that enhancing the quality of internet networks, growing digital service points, boosting app functionality, and offering services could improve the Kubu Raya Police Station service.

Keywords: Innovation, Service, Issuance of Police Clearance Certificate

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kubu Raya”. Judul penelitian ini di pilih dikarenakan terdapat permasalahan yang terjadi yaitu Keterbatasan jaringan internet di Desa Punggur Kapuas dan Desa Sungai Kupah menghambat proses pendaftaran dan verifikasi SKCK secara *online.* Sebagian masyarakat membuatan dan perpanjang SKCK kurang memahami alur penggunaan aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam pengajuan SKCK *online* dan Kurangnya penyebaran informasi melalui media sosial Instagram untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat terkait layanan SKCK *online* melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI.* Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengananisis dan mendeskripsikan strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya. Fokus penelitian ini strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu peneliti menganalisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Untuk memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian berdasarkan teori penerapan inovasi pelayanan publik menurut (Sangkala, 2013) dalam (Zulfikar et al., 2021), mengungkapkan bahwa terdapat lima strategi utama yang diterapkan, yaitu: Layanan Terintegritas melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* di Polres Kubu Raya memberikan kemudahan signifikan dalam pengurusan SKCK secara *online* meskipun ada kendala. Desentralisasi layanan dan pengawasan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik secara *online*. Pemanfaatan kerja sama antara Polres Kubu Raya dan BPJS Kesehatan mempermudah administrasi SKCK dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya jaminan kesehatan. Perlibatan Warga Negara didorong Polres Kubu Raya melalui *e-survey* dan IKAN MAS untuk menilai kualitas layanan, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik. Pemanfaatan teknologi melalui *Super Apps POLRI PRESISI* mempersingkat birokrasi, mengurangi calo, tetapi keterbatasan jaringan masih menjadi kendala di desa seperti Sungai Kupah dan Desa Punggur Kapuas.

Saran dalam penelitian ini adalah agar Polres Kubu Raya terus menyempurnakan fitur aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI,* seperti penyederhanaan proses, layanan bantuan cepat, dan peningkatan jaringan internet melalui kerja sama dengan pemerintah daerah. Selain itu, disarankan menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan dan Samsat untuk mendorong kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban administrasi, serta melakukan sosialisasi rutin dan evaluasi berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan SKCK.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Ervi Niwa
Nomor Mahasiswa	:	E1012211032
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 30 Juni 2025
Saya membuat pernyataan



Ervi Niwa
NIM. E1012211032

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang "
(Amsal 23:18).

Persembahan :

1. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh kasih karunia-Nya memberikan kesehatan, hikmat, kebijakan pengetahuan dan ketekunan hingga akhir.
2. Untuk ibu tercinta Evinia dan Ayahanda tercinta Hery Irawan yang selalu memberikan dukungannya serta selalu mendoakan saya disetiap ibadah dan doanya, memberikan motivasi dan memberikan arti perjalanan hidup yang keras, untuk kebaikan serta kasih sayang yang tidak pernah akan sanggup saya balas satu persatu. Semoga kedua orang tua saya diberikan kesehatan dan umur panjang. Bukti Skripsi ini adalah bukti apa yang telah anakmu perjuangkan demi penantian dan doamu di rumah.
3. Skripsi ini penulis persembahkan untuk sahabat seperjuangan terkhususnya Michael Stanley Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungannya yang di iringi dengan hinaannya penulis mungkin tak akan sampai pada halaman ini. Beliau adalah wujud nyata dari seorang sahabat.
4. Skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk teman-teman seperjuangan yang kami sebut "Kejora", yang setia menyemangati tiap mendekati deadline, selalu ngajak ngopi saat kepala terasa berat, dan menghadirkan tawa di tengah lelah. Terima kasih untuk setiap cangkir kopi yang memicu semangat dan obrolan bermakna hingga setiap bab selesai.
5. Skripsi ini penulis juga persembahkan untuk rekan-rekan kerja yang luar biasa, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan dorongan tanpa henti memberi masukan konstruktif, mendengarkan keluh kesah, serta mendorong saya terus maju. Terima kasih karena telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam perjalanan tugas akhir ini.
6. Penulis juga mempersembahkan skripsi ini untuk seseorang yang kelak akan menjadi pendamping hidup, meski belum kita temui hari ini, namun doa, usaha, dan harapan akan menuntun kita untuk bertemu di waktu yang tepat.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, Rahmat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Kubu Raya" dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatakan gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Admninstrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Selanjutnya peneliti menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai dalam ususlan penelitian ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu penegtahuan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan Penelitian tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bebagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesemapatan ini peneliti mengucapakan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik.
3. Dr. Rusdiono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Pardi,S.Sos.,M..A.B selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah

memberikan arahan dan serta bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini.

4. Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si selaku Penguji Utama dan Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si selaku Penguji Pendamping yang telah bersedia memberikan saran dan masukan agar penulisan Penelitian ini memiliki kualitas yang baik dan dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.
5. Drs. S.Y Pudjianto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik (PA) selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Kantor Polres Kubu Raya tempat peneliti melakukan penelitian yang telah memberikan izin, ruang, dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian secara langsung di lapangan.
7. Satuan Intelkam Polres Kubu Raya Bagian Pelayanan SKCK atas bantuan, informasi, serta kerja samanya selama proses pengumpulan data.
8. Masyarakat pemohon pembuatan dan perpanjangan SKCK di Polres Kubu Raya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dan memberikan data serta pandangan yang sangat berarti dalam penelitian ini.

Semoga segala kebaikan, batuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penliti mendapatkan balsan dari Tuhan Yang Maha Esa, demikian Penelitian walaupun sudah peneliti susun secara maksimal, namun tentunya masih ada

kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu peneliti memohon saran dan kritik yang membangun, guna menyempurnakan Skripsi ini.

Pontianak, 30 Juni 2025
Peneliti,

Ervi Niwa
NIM. E1012211032

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....
HALAMAN PERSETUJUAN .....
HALAMAN PENGESAHAN.....
ABSTRAK i
***ABSTRACT* ..... ii**
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN..... v
MOTTO DAN PESEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR..... vii
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Fokus Penelitian 11
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian..... 11
1.6 Manfaat Penelitian..... 11
1.6.1 Manfaat Teoritis..... 12
1.6.2 Manfaat Praktis..... 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 14
2.1. Inovasi Pelayanan Publik 14
2.1.1. Pengertian Inovasi..... 14
2.1.2. Sumber Inovasi 16
2.1.3. Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik 17
2.1.4. Inovasi Pelayanan Publik..... 18
2.1.5. Kategori Inovasi Pelayanan Publik..... 20
2.1.6. Jenis - Jenis Inovasi Pelayanan Publik..... 21
2.1.7. Strategi Inovasi Pelayanan Publik..... 22
2.2. Pelayanan Publik..... 23
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 23
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 28
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayan Publik..... 29
2.3. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 30
2.3.1 Pengertian SKCK..... 30
2.3.2 Tahapan-Tahapan Pembuatan SKCK *Online* dan *Offline* 31
2.3.3 Faktor-Faktor Penghambat Pembuatan SKCK..... 33
2.3.4 Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* 36
2.3 Penelitian Terdahulu..... 37
2.4 Kerangka Teoritis..... 43
2.5 Pertanyaan Penelitian 44

BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Langkah-langkah Penelitian 46
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 48
3.3.1 Lokasi Penelitian 48
3.3.2 Waktu Penelitian 48
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 49
3.4.1 Subjek Penelitian 49
3.4.2 Objek Penelitian 50
3.5 Teknik Pengumpulan Data 50
3.5.1 Observasi 51
3.5.2 Wawancara 52
3.5.3 Dokumentasi 53
3.6 Alat Pengumpulan Data 54
3.6.1 Pedoman Observasi 54
3.6.2 Pedoman Wawancara 55
3.6.3 Alat Dokumentasi 54
3.7 Teknik Analisis Data 55
3.7.1 Pengumpulan Data *(Data Collection)* 55
3.7.2 Reduksi Data *(Data Reduction)* 56
3.7.3 Penyajian Data *(Data Display)* 56
3.7.4 Penarikan kesimpulan dan verifikasi *(Conclusion/Verification)* 57
3.8 Keabsahan Data 57
3.8.1.Triangulasi Sumber 58
3.8.2.Triangulasi Teknik 58
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 60
4.1 Profil Polres Kubu Raya 60
4.2 Struktur OrganisasiVisi Misi Tujuan dan Sasaran Polres Kubu Raya 62
4.2.1.Visi Polres Kubu Raya 62
4.2.2. Misi Polres Kubu Raya 62
4.2.3. Tujuan Polres Kubu Raya 63
4.2.4. Sasaran Polres Kubu Raya 63
4.2.5. Keterkaitan Visi Misi Tujuan Sasaran Strategis Polres Kubu Raya 64
4.3 Struktur Organisasi Satintelkam Polres Kubu Raya 65
4.3.1. Visi Satintelkam Polres Kubu Raya 65
4.3.2. Misi Satintelkam Polres Kubu Raya 65
4.3.3. Jaminan Layanan Satintelkam SKCK Polres Kubu Raya 65
4.3.4. Jam Operasional Pelayanan SKCK Polres Kubu Raya 66
4.3.5. Tarif Penerbitan SKCK Polres Kubu Raya 67
4.3.6. Maklumat Pelayanan SKCK Polres Kubu Raya 68
4.3.7. Jenis Pelayanan Satintelkam Polres Kubu Raya 69
BAB V INOVASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES KUBU RAYA 71
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 71
5.2 Pembahasan 74

5.2.1. Layanan Terintegritas Penerapan Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kubu Raya 75
5.2.2. Desentralisasi Layanan dan Pengawasan Penerapan Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kubu Raya 82
5.2.3. Pemanfaatan Kerja Sama Penerapan Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kubu Raya 88
5.2.4. Perlibatan Warga Negara Penerapan Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kubu Raya 94
5.2.5. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi Penerapan Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polres Kubu Raya 100
BAB VI PENUTUP 108
6.1. Kesimpulan.....108
6.2. Saran.....111
6.3. Keterbatasan Penelitian 114
DAFTAR PUSTAKA.....115
LAMPIRAN - LAMPIRAN 116

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1. Data Pengajuan Pembuatan dan PerpajangSKCK di Polres Kubu Raya Tahun 2024 Melalui Aplikasi Super Apps POLRI PRESISI.....6
1.2. Data Kendala Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* pada Pengajuan pembuatan dan perpajang SKCK di Polres Kubu Raya Tahun 2024 9
2.1 Penelitiaan Terdahulu.....38
3.1 Jadwal Bimbingan Usulan Penelitian.....49
4.1. Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis Polres Kubu Raya.....64
5.1. Data Pengajuan Pembuatan dan PerpajangSKCK di Polres Kubu Raya Tahun 2024 Melalui Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar 1.1. Laporan Penyetoran PNBP Serta Penggunaan Material Tahun Anggaran 2025 Polres Kubu Raya 7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian 43
Gambar 4.1 Logo Polisi Republik Indonesia (Polri) 60
Gambar 4.2 Media Sosial *Instagram* Polres Kubu Raya 61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Polres Kubu Raya 62
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sanintelkam Polres Kubu Raya 65
Gambar 4.5 Jaminan Layanan Satintelkam SKCK Polres Kubu Raya 66
Gambar 4.6 Jam Operasional Pelayanan SKCK Polres Kubu Raya 67
Gambar 4.7 Tarif Peneribatan SKCK Polres Kubu Raya 68
Gambar 4.8 Maklumat Pelayanan SKCK Polres Kubu Raya 69
Gambar 4.9 Jenis Pelayanan Satintelkam Polres Kubu Raya 70
Gambar 5.1. Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* 76
Gambar 5.2. Alur Pembuatan dan Perpanjangan SKCK *Online* 78
Gambar 5.3. Petugas Mendampingi Masyarakat Membuat dan Perpanjangan SKCK melalui Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* 84
Gambar 5.4. Pemohon SKCK Wajib Terdaftar Sebagai Peserta Aktif JKN ... 89
Gambar 5.5. E-Survey Polri 95
Gambar 5.6. IKAN MAS (Indeks Kepuasan Masyarakat) 96
Gambar 5.7. Informasi Pembuatan dan Perpanjang SKCK Melalui *Super Apps POLRI PRESISI* 101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar kerja di instansi pemerintah atau yang lainnya. Tujuan adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang, dan untuk memastikan bahwa orang tersebut tidak mempunyai kesalahan hukum yang berat, yang dapat mengakibatkan reputasi instansi tersebut menjadi buruk. umumnya SKCK yang telah diserahkan tersebut sehingga pernah melakukan kasus tindak pidana, yang mengakibatkan pemohon mempunyai catatan di kepolisian.

Polres adalah singkatan dari Kepolisian Resor, yaitu satuan kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang berada di tingkat kabupaten atau kota. Polres bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepolisian di wilayah hukumnya, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam hal ini Polres Kubu Raya memiliki peran dalam menangani pelayanan pembuatan SKCK.

Pada era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara berperan sebagai pelayan masyarakat dengan kewajiban memberikan pelayanan terbaik, di mana masyarakat selalu mengharapkan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan publik, administrasi kepolisian menjadi salah satu bentuk layanan yang dilaksanakan oleh institusi kepolisian, meliputi pendaftaran serta penerbitan SKCK, SIM, STNK, dan layanan

lainnya. Kewenangan serta tugas pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang mengamanatkan bahwa aparat kepolisian wajib bertindak sesuai norma hukum, menghormati norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dengan mengutamakan tindakan pencegahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang diperlukan untuk percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui pelaksanaan inovasi guna memenuhi harapan masyarakat. Dengan ditetapkannya peraturan menteri tersebut, diharapkan dapat mendorong kementerian/lembaga ataupun pemerintah daerah untuk terus menciptakan inovasi-inovasi dalam hal meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan transparan, Polri melakukan transisi pelayanan SKCK dari sistem *offline* ke *online* melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI*, yang bertujuan untuk memperluas aksesibilitas layanan, mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan prima, termasuk dalam peningkatan kualitas layanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan era digital, Polres Kubu Raya melakukan transformasi pelayanan

SKCK dengan menerapkan dua metode, yaitu pelayanan offline dan pelayanan *online.* Pelayanan *offline* dilakukan dengan cara tradisional, di mana pemohon datang langsung ke Polres dengan membawa dokumen persyaratan yang telah ditentukan. Sedangkan pelayanan *online* merupakan bentuk inovasi terbaru dengan memanfaatkan aplikasi *SuperApps POLRI PRESISI*, yang dapat diunduh melalui *Play Store* maupun *Apps Store.* Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran, mengisi data, dan mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor polisi, sehingga lebih menghemat waktu, biaya, dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Untuk mendukung keberhasilan transformasi layanan SKCK berbasis *online*, Polres Kubu Raya mulai berinovasi sejak tahun 2022 sejalan dengan peluncuran aplikasi *SuperApps POLRI PRESISI* secara nasional oleh Kepolisian Republik Indonesia. Inovasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam pembuatan dan penerbitan SKCK. Melalui aplikasi *POLRI PRESISI,* masyarakat dapat melakukan seluruh proses administrasi SKCK secara *online*, mulai dari pendaftaran, pengisian formulir, hingga pengunggahan dokumen persyaratan, tanpa perlu datang langsung ke kantor polisi. Transformasi ini merupakan upaya nyata dalam meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan akses layanan kepolisian di era digital, serta sebagai bentuk implementasi dari Permen PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Berikut tata cara Pembuatan dan perpanjang SKCK Berbasis *Online* menggunakan aplikasi Super Apps POLRI PRESISI sebagai berikut :

1) Unduh aplikasi *SUPERAPPS POLRI PRESISI* secara gratis dari *App Store* atau *Google Play Store*
2) Daftar akun baru atau login jika sudah memiliki akun
3) Pilih menu "SKCK" dan klik "Ajukan SKCK"
4) Unggah dokumen persyaratan, seperti:
    - Fotokopi KTP/SIM sesuai domisili
    - Kartu Keluarga (KK)
    - Akta kelahiran/kenal lahir
    - Pas foto berwarna sesuai syarat
    - Foto wajah dari berbagai sudut (kanan, kiri, depan)
    - Foto wajah dengan KTP
    - Alamat sesuai KTP
    - NPWP bagi yang memiliki
5) Isi formulir pendaftaran SKCK dengan data diri dan informasi yang diperlukan
6) Pilih metode pembayaran
7) Lakukan pembayaran
8) Cetak tanda bukti berupa *barcode* yang diberikan melalui aplikasi
9) Kunjungi loket pelayanan SKCK di kantor polisi terdekat dengan membawa *barcode* dan dokumen persyaratan lainnya. (https://skck.polri.go.id/).

Sebagai bentuk dukungan tambahan terhadap layanan berbasis *online* tersebut, pada tahun 2023 Polres Kubu Raya meluncurkan program inovasi BHABINKAMTIBMAS. Inovasi ini merupakan bentuk kolaborasi antara Bhabinkamtibmas dengan petugas SKCK, di mana mereka secara aktif membantu masyarakat yang mengalami kendala seperti jauhnya jarak ke kantor polisi atau keterbatasan jaringan internet terutama di Desa Punggur Kapuas dan Desa Sungai Kupah. Melalui program ini, petugas melakukan penjemputan maupun pengantaran berkas secara langsung kepada masyarakat yang sudah memiliki akun SKCK di aplikasi *SuperApps POLRI PRESISI* namun terhambat dalam proses penyelesaian administrasi *online*. Dengan adanya inovasi ini, pelayanan SKCK di Polres Kubu Raya diharapkan menjadi lebih inklusif, merata, dan dapat menjangkau seluruh masyarakat, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan terpencil.

Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam administrasi kepolisian, khususnya terkait penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), masih belum berjalan optimal dan masih menghadapi berbagai kendala diantaranya yaitu kendala jaringan dan jarak serta tidak adanya web atau aplikasi khusus dari Polres Kubu Raya dalam mendukung dan mempermudah akses layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Layanan Urusan Administrasi serta Benma Pembantu Pelayanan SKCK di Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Kubu Raya, inovasi layanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* merupakan respons nyata terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Transformasi dari layanan offline ke *online* ini bertujuan mengurangi antrean panjang, mempercepat proses administrasi, serta memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak tempuh. Inovasi ini sejalan dengan upaya transformasi digital Polri yang mengedepankan prinsip efisiensi dan akuntabilitas.

Pemanfaatan aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* di Polres Kubu Raya mempermudah masyarakat dalam pendaftaran, pengisian data, pengunggahan dokumen, hingga pelacakan status SKCK secara *online*. Dengan layanan yang cepat dan transparan, aplikasi ini juga mengurangi praktik percaloan yang sering terjadi. Namun, kendala utama masih ditemui, khususnya di wilayah pedesaan seperti Desa Punggur Kapuas dan Desa Sungai Kupah, di mana infrastruktur jaringan internet belum memadai. Koneksi yang tidak stabil menghambat proses pengunggahan dan

verifikasi data, sementara sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan karena kurang familiar dengan teknologi digital.

Meskipun menghadapi kendala tersebut, aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* tetap memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Polres Kubu Raya. Keterlibatan aktif masyarakat melalui survei dan sistem penilaian menjadi modal penting untuk evaluasi dan perbaikan layanan.

Tabel 1.1.

Data Pengajuan Pembuatan dan PerpajangSKCK di Polres Kubu Raya Tahun 2024 Melalui Aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI*

No	Bulan	Jumlah Pembuatan dan Perpanjang SKCK (Orang)
1	Januari	130
2	Februari	101
3	Maret	104
4	April	122
5	Mei	139
6	Juni	121
7	Juli	121
8	Agustus	122
9	September	127
10	Oktober	120
11	November	130
12	Desember	122
Grand Total		**1459**

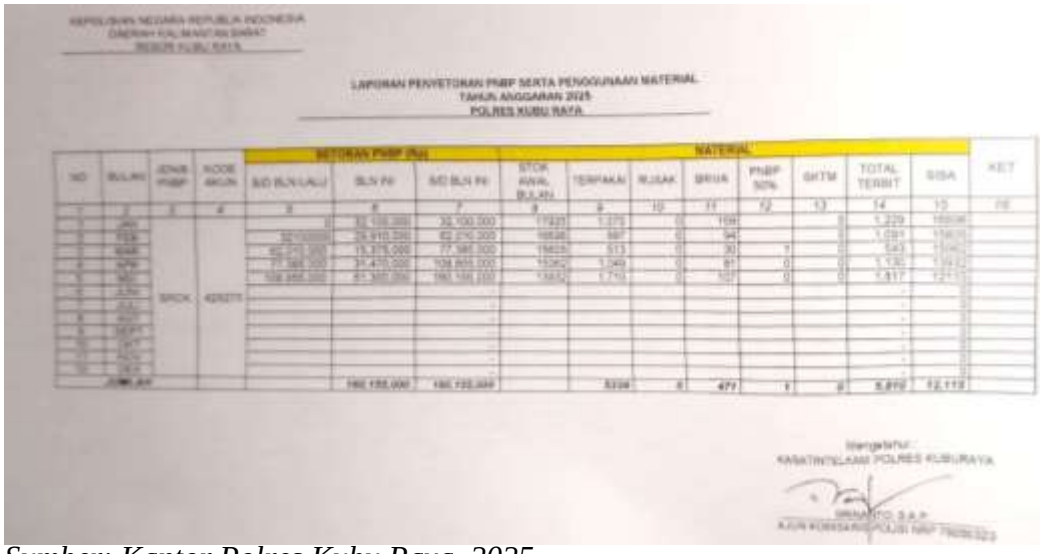
Sumber: Polresta Kubu Raya, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 Pada tahun 2024, Polres Kubu Raya mencatat total 1.459 pengajuan pembuatan dan perpanjangan SKCK yang dilakukan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI*. Jumlah tertinggi terjadi pada bulan Mei sebanyak 139 orang, sedangkan jumlah terendah tercatat pada Februari dengan 101

orang. Setiap bulan menunjukkan tren yang relatif stabil, berkisar antara 101 hingga 139 permohonan.

Selain permasalahan jaringan, jarak tempuh menuju pusat pelayanan SKCK juga menjadi hambatan signifikan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Sebelum adanya aplikasi *online*, masyarakat harus melakukan perjalanan jauh, yang membutuhkan biaya besar dan waktu yang lama hanya untuk mengurus satu dokumen. Dengan aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI*, kini proses awal seperti pendaftaran, pengisian formulir, dan pengecekan kelengkapan dokumen dapat dilakukan dari rumah. Hal ini mengurangi beban perjalanan dan hanya mengharuskan kehadiran fisik saat verifikasi biometrik, seperti sidik jari. Namun, kendala muncul ketika masyarakat tetap menghadapi keterbatasan perangkat, seperti tidak memiliki smartphone atau sinyal yang buruk, sehingga sebagian tetap harus menggunakan jalur manual sebagai alternatif layanan.

Gambar 1.1. Laporan Penyetoran PNBP Serta Penggunaan Material Tahun Anggaran 2025 Polres Kubu Raya



LAPORAN PENYETORAN PNBP SERTA PENGGUNAAN MATERIAL
TAHUN ANGGARAN 2025
POLRES KUBU RAYA

Sumber: Kantor Polres Kubu Raya, 2025

Berdasarkan gambar 1.1. Laporan ini disusun oleh Polres Kubu Raya, Kalimantan Barat, mengenai penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan penggunaan material untuk penerbitan SKCK selama Januari hingga Mei 2025. Total PNBP yang telah disetorkan hingga Mei sebesar Rp160.155.000, dengan penyetoran terbesar terjadi pada bulan Mei senilai Rp51.300.000. Dalam periode yang sama, total dokumen SKCK yang diterbitkan mencapai 5.810 lembar, dengan jumlah material yang terpakai sebanyak 5.339 lembar dan tidak terdapat material yang rusak. Sisa material yang tersedia hingga akhir Mei tercatat sebanyak 12.115 lembar dari stok awal. Bulan Mei juga mencatat penerbitan SKCK tertinggi, yaitu sebanyak 1.817 lembar.

Dari sisi penyebaran informasi layanan, Polres Kubu Raya sebelumnya menggunakan media sosial Instagram untuk mengenalkan inovasi layanan SKCK. Namun, pendekatan ini terbukti kurang efektif dalam jangka panjang. Informasi layanan yang diposting sering kali dengan cepat tertutup oleh unggahan baru lainnya, sehingga membuat masyarakat kesulitan menemukan kembali informasi penting yang mereka butuhkan. Dengan hadirnya aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI POLRI*, penyampaian informasi layanan menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan terpusat**,** karena seluruh informasi terkini langsung tersedia dalam satu platform digital yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, yaitu rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat serta kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan pemanfaatan aplikasi ini. Belum semua masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, dan

bahkan jika sudah mengunduhnya, belum tentu mereka memahami cara menggunakannya secara maksimal dan optimal.

Tabel 1.2.

Data Kendala Masyarakat dalam Menggunakan *Aplikasi Super Apps POLRI PRESISI* pada Pengajuan pembuatan dan perpajang SKCK diPolres Kubu Raya Tahun 2024

No	Jenis Kendala	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak memahami alur penggunaan aplikasi	234	22.5%
2	Koneksi internet tidak stabil atau lambat	90	8.65%
3	Kesulitan mengunduh atau mengakses aplikasi di perangkat pribadi	38	3.65%
4	Tidak memiliki perangkat smartphone yang memadai	40	3.85%
5	Kesulitan saat mengunggah dokumen persyaratan	350	33.65%
6	Lain-lain (misalnya tidak terbiasa menggunakan aplikasi digital)	298	28.65%
Grand Total		**1050**	**100%**

Sumber: Polresta Kubu Raya, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2 menggambarkan berbagai kendala yang dialami masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* untuk pengajuan pembuatan dan perpanjangan SKCK di Polres Kubu Raya tahun 2024. Dari total 1.050 responden, kendala paling banyak dialami adalah kesulitan saat mengunggah dokumen persyaratan (33,65%), diikuti oleh masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi digital (28,65%) dan tidak memahami alur penggunaan aplikasi (22,5%). Sementara itu, kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, perangkat yang tidak memadai, serta kesulitan mengakses aplikasi juga turut menyumbang hambatan.

Oleh karena itu, hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Polres Kubu Raya dalam mewujudkan pelayanan prima, profesional, dan responsif kepada masyarakat. Dalam proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), masyarakat diharapkan memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya dokumen tersebut sebagai salah satu syarat administratif dalam berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, mengikuti seleksi CPNS, maupun keperluan hukum lainnya. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat sangat dibutuhkan guna mendukung upaya Polres Kubu Raya dalam menyelenggarakan layanan yang lebih optimal, transparan, dan berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut "Inovasi Pelayanan Penerbitasn Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Polres Kubu Raya".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keterbatasan jaringan internet di Desa Punggur Kapuas dan Desa Sungai Kupah menghambat proses pendaftaran dan verifikasi SKCK secara *online.*
2. Sebagian masyarakat membuatan dan perpanjang SKCK kurang memahami alur penggunaan aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam pengajuan SKCK *online.*
3. Kurangnya penyebaran informasi melalui media sosial Instagram untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat terkait layanan SKCK *online* melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI.*

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diperlukan agar peneliti dapat terarah dan tidak menyimpang dari prosedur penelitian, baik dalam mengumpulkan data maupun menganalisis data, sehingga dapat memfokuskan ruang lingkup permasalahannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan masalah tersebut pada: "Strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya".

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta identifikasi masalah sebagai pedoman dalam kajian penelitian guna memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data yang relevan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Bagaimana strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya".

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengananisis dan mendeskripsikan strategi inovasi pelayanan melalui aplikasi *Super Apps POLRI PRESISI* dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kubu Raya".

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang terdapat dalam penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, adapun manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, yakni:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian adalah memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada aspek pelayanan publik di bidang kepolisian. Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai penerapan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas dalam pelayanan administrasi kepolisian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori administrasi publik, tetapi juga memberikan landasan konseptual bagi inovasi pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi peneliti dalam memahami secara mendalam bagaimana pelayanan publik di bidang administrasi kepolisian dijalankan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan, tantangan, dan strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Polres Kubu Raya. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian lebih lanjut, baik dalam lingkup pelayanan publik maupun administrasi kepolisian.

b. Bagi Polres Kubu Raya

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi Polres Kubu Raya untuk mengevaluasi dan memperbaiki

kualitas pelayanan pembuatan SKCK. Dengan memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang ada, Polres Kubu Raya dapat mengembangkan strategi dan inovasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dengan memberikan rekomendasi untuk menciptakan pelayanan SKCK yang lebih baik, transparan, dan cepat. Masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih berkualitas, mengurangi hambatan dalam pengurusan administrasi, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan publik di Polres Kubu Raya. Dengan pelayanan yang optimal.