

Jurnal_Ainul_Makhnunah_unpla g1.docx

by

Submission date: 27-Apr-2021 02:18PM (UTC+0700)

Submission ID: 1571193841

File name: Jurnal_Ainul_Makhnunah_unplag1.docx (71.8K)

Word count: 2288

Character count: 16516



INOVASI PELAYANAN SKCK ONLINE DI POLSEK SIDOARJO

Ainul Makhnunah¹, Isnaini Rodiyah²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

*Email : ainulmakhnunah@gmail.com, isnainirodiyah@umsida.ac.id.

Abstract: Online SKCK service is an IT-based service at the Police Agency. This online SKCK service can improve public services, but there are several obstacles in this online SKCK service, namely the lack of socialization on how to use it, for SKCK payments itself only in collaboration with one bank, lack of facilities and infrastructure. This study aims to describe or describe the innovative process of online SKCK services at the Sidoarjo Sector Police and provide convenience for the community in managing SKCK. This research is descriptive research. This research technique uses descriptive techniques, interview techniques, and purposive sampling. The results showed that the online SKCK service is not widely known and accepted by the community, especially in the Sidoarjo Sector. The results of the study are: 1. The community has used online SKCK services, but the community does not know the innovation of online SKCK services, and describe online SKCK innovation services seen from the analysis using the Innovation attribute theory according to Rogers, namely Relative advantages, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability.

Keywords: Innovation, Service, SKCK, E-Government

Abstrak: Pelayanan SKCK Online merupakan pelayanan berbasis IT di Instansi Kepolisian. Pelayanan SKCK Online ini dapat meningkatkan pelayanan publik, namun terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan SKCK online ini yaitu kurangnya sosialisasi cara penggunaan, untuk pembayaran SKCK hanya bekerjasama dengan satu bank saja, minimnya sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan proses inovasi pelayanan SKCK Online di Kepolisian Sektor Sidoarjo serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SKCK. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dokumentasi serta teknik penentuan informan digunakan teknik purposive sampling. Teknik penganalisan data melakukan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK dilihat dari analisis yang menggunakan teori atribut Inovasi menurut Rogers, yakni: 1. *Relative advantage*, aspek ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan melihat informasi serta membuat SKCK, 2. *Compatibility*, adanya kesesuaian antara mobilitas masyarakat yang tinggi dengan kemajuan teknologi menciptakan pelayanan online, 3. *Complexity*, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan dan penggunaan SKCK online, 4. *Triability*, aplikasi ini sudah melalui proses uji karena dulunya membutuhkan waktu 3-4 hari, saat ini hanya 10 menit, dan 5. *Observability*, aplikasi SKCK online membantu masyarakat dalam pengurusan SKCK secara online dan cepat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, SKCK, Pemerintahan Elektronik.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia pada era digitalisasi atau milenial saat ini sangat dibutuhkan oleh semua kalangan. Semua yang serba digital pada pelayanan publik saat ini menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik [1].

SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi ketentuan yang disyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada apakah orang tersebut bersangkutan dengan kegiatan kriminalitas atau kejahatan. Masa berlaku SKCK hingga 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan jika dirasa perlu SKCK bisa diperpanjang. Keberadaan SKCK menjadi penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan penerbitan SKCK ini dapat dilakukan di Mabes Polri, Polda, Polres, Polsek sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Menurut PERKAP No 18 Tahun 2014 merupakan pedoman dalam penerbitan SKCK, tata cara permohonan penerbitan SKCK, persyaratan penerbitan SKCK, pengawasan dan pengendalian SKCK, serta pembiayaan dalam penerbitan SKCK [2].

Permasalahan Pelayanan penerbitan SKCK sebelumnya masih dilakukan secara konvensional, pemohon harus terlebih dahulu datang ke RT, RW, desa/ kelurahan dan kecamatan untuk membuat surat rekomendasi sebagai persyaratan penerbitan SKCK yang dibutuhkan ke Polsek sesuai alamat yang tertera di KTP (Kartu Tanda Penduduk) dengan membawa semua kelengkapan persyaratan melalui tahapan mekanisme pelayanan secara manual, meliputi: pengisian biodata dan Kartu TIK, pengambilan sidik jari, penyerahan berkas, penelitian dan pengecekan catatan data kriminal, pencetakan SKCK dan pembayaran biaya penerbitan SKCK. Pada saat waktu-waktu tertentu pemohon harus mengantri dan berdesak-desakan di ruang pelayanan yang sempit dan panas, sehingga kondisi ini membuat tidak nyaman, khususnya pemohon yang menyusui, pemohon yang membawa anak-anak dan pemohon yang berkebutuhan khusus (*disabilitas*). Dari mekanisme di atas masih diperlukan waktu 3-4 hari untuk penyelesaian SKCK yang dibutuhkan. Dalam penerbitan SKCK ini, masih ditemukan penulisan nama atau biodata yang salah, tidak akuratnya catatan kepolisian dan pembayaran biaya pengurusan masih secara tunai kepada petugas yang melayani, sehingga kondisi ini berpotensi terjadinya transaksional atau adanya pungutan liar dalam proses penerbitan SKCK dan dalam segi biaya pemohon SKCK manual dikenakan sebesar Rp.10.000,- sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) No. 50 tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) merupakan biaya untuk penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Masih banyak masyarakat yang mengeluh dan komplain terhadap pelayanan penerbitan SKCK tersebut [3].

Inovasi SKCK Online di Polsek Sidoarjo diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam pelayanan penerbitan SKCK menjadi lebih mudah, cepat, efektif, efisien dan akuntabel. Pengurusan penerbitan SKCK yang dulunya diselesaikan dalam waktu 3-4 hari, saat ini hanya 10 menit. Masyarakat juga dapat mengakses aplikasi sistem pelayanan penerbitan SKCK berbasis IT ini kapanpun dan dimana saja. Keberadaan sistem pelayanan ini telah mampu meminimalisir terjadinya kesalahan penulisan biodata, ketidakakuratan catatan data kriminal dan mencegah pungutan di luar ketentuan (*pungutan*) oleh petugas. Akan tetapi pada kondisi pelayanan di Polsek Sidoarjo tidak sesuai dengan tujuan tersebut, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu layanan SKCK online. Selain itu, masyarakat yang sudah mengetahui layanan SKCK online juga tidak mengetahui bagaimana jalur persyaratannya [4].

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Inovasi

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pendapat dari Damanpour yang dikutip Suwarno (2008:9) menyebutkan bahwa: "inovasi organisasi sebagai gagasan, ide, atau perilaku baru dalam suatu organisasi yang dapat berupa

produk, atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.”

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat (kbbi.web.id). Selanjutnya menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa: “suatu ide, gagasan, praktek atau obyek maupun benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.”

Pengertian lain dipaparkan oleh Noor (2013) mendefinisikan: “Inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang menjawab ke-

percepatannya akan...
 aspek khusus... merupakan dalam pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan, efektivitas dan memperbaiki akuntabilitas yang diperoleh melalui pendekatan dengan metode baru. Inovasi dalam administrasi publik adalah proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatannya dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan kepentingan publik (Deddy Mulyadi dkk, 2018:69). Berdasarkan pemaknaan tersebut pemaknaan tersebut, maka inovasi dalam administrasi publik bertujuan agar dapat menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk dalam peran pemerintah untuk pelayanan publik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintah pada umumnya. [5].

2.2 Pelayanan

...natif...
 ... dan penduduk...
 ... tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang akan oleh peny... sebagai upaya pemenuhan kebu-

... pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan (melayani) keperluan seseorang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Sinambela dalam Samsara (2013:8) menjelaskan: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik” [6].

...a seorang pemoh...:nuhi ketentuan
 disyaratkan... il penelitian bio... tatan kepolisian yang ada apakah orang tersebut bersangkutan dengan kegiatan kriminalitas atau kejahatan. Keberadaan SKCK menjadi penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan penerbitan SKCK ini dapat dilakukan di Polsek, Polres, Polda maupun Mabes Polri sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. [7].

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Molcong (2017:3) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dipilihnya jenis penelitian tersebut disebabkan tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan fenomena secara mendalam [8]. Dengan menggunakan serta teknik penentuan informan digunakan teknik *purposive sampling*. Teknik penganalisisan data melakukan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Maka itu, penelitian ini bermaksud untuk memberikan pemahaman, penjelasan, dan gambaran berupa deskripsi mengenai inovasi pelayanan SKCK *online* di Polsek Sidoarjo [9].

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan paparan hasil wawancara dengan informan penelitian inovasi Pelayanan SKCK Online dalam meningkatkan pelayanan inovasi, menurut Rogers (dalam suwarno, 2008:17) terdapat beberapa aspek karakter inovasi, seperti keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan untuk diamati. Namun, diantara kelima aspek tersebut yang terdapat permasalahan sesuai kondisi lapangan adalah aspek kerumitan [10].

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi SKCK *online* ini ditemukan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan melihat informasi layanan untuk pendaftar baru maupun perpanjangan SKCK. Aplikasi SKCK *Online* ini juga telah melakukan kerjasama dengan Bank BRI untuk mempermudah pembayaran SKCK *Online* bagi masyarakat. Kepolisian Sektor Sidoarjo juga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi SKCK *Online*, selain itu mampu meminimalisir jumlah antrian pendaftar baru maupun perpanjangan di Polsek Sidoarjo.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi SKCK *Online* sebagai peningkatan kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini. Hal tersebut dikarenakan mobilitas masyarakat yang tinggi dan kemajuan pesat teknologi informasi di masyarakat. Karena masyarakat saat ini membutuhkan pelayanan yang cepat, tidak berbelit, mudah diakses, dan transparan.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Tingkatan kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang dengan mudah dimengerti dan dipahami oleh penerima akan cepat diterima dan tersebar secara luas, sedangkan jika inovasi sulit untuk dimengerti dan dipahami oleh penerima akan susah dan lambat dalam proses penyebarannya. inovasi layanan SKCK *online* ini ada kerumitan dalam proses pelayanan SKCK mulai dari prosedur, persyaratan hingga mekanisme karena tujuan awal dari adanya inovasi ini dapat mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus SKCK namun berdasarkan observasi dilapangan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu layanan SKCK *online* adapun masyarakat yang sudah mengetahui layanan SKCK *online* namun belum tau persyaratannya sehingga untuk mengatasi masalah itu dengan cara lebih meningkatkan sosialisasi serta memperhatikan kembali sarana untuk para pemohon baru atau perpanjangan. Serta kesulitan yang ditemukan dilapangan yaitu masalah cara penggunaan sistem yang dilakukan pengguna baru, masalah lampu kantor polsek yang padam sehingga pelayanan tidak bisa dilanjutkan serta pembayaran yang harus dibayar di Bank BRI saja. Untuk mengatasi beberapa permasalahan tersebut pihak polsek harus mensosialisasikan tata cara penggunaan sistem pendaftaran SKCK, lalu untuk lampu padam secara tiba tiba bisa menggunakan *ups* atau *genset* agar pelayanan tetap lancar meski keadaan lampu padam serta perlunya kerjasama antar sesama bank lain tidak hanya memakai bank BRI.

4. Kemampuan diujicobakan (*Triability*)

Aplikasi SKCK *Online* telah melalui proses uji coba internal dan eksternal namun dalam uji coba tersebut sudah disosialisasikan oleh pihak kepolisian serta pihak kepolisian saat melakukan sosialisasi juga memberikan pelayanan dipastikan bahwa tidak terjadi kendala dan juga membawa kemanfaatan bagi penerima agar dengan cepat diterima. Pengurusan SKCK sebelumnya membutuhkan waktu selama 3-4 hari penyelesaian, sedangkan adanya SKCK *online* hanya membutuhkan waktu 10 menit dan selesai.

5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*)

Tanggapan masyarakat terkait Inovasi SKCK *Online* ini adalah, jika membuat SKCK tidak perlu lagi mengantri dan membawa persyaratan yang ribet, sehingga lebih suka menggunakan SKCK *Online* dikarenakan

bisa membuat SKCK hanya dengan membuka *website* SKCK sudah dapat diproses. Selain itu, menurut pegawai instansi kepolisian bagian pengurusan SKCK menilai aplikasi ini menguntungkan bagi mereka, karena sangat membantu pekerjaan serta meminimalisir waktu dalam pekerjaan.

V. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut: Inovasi Pelayanan SKCK *Online* Di Polsek Sidoarjo telah memenuhi beberapa aspek diantaranya, *Keunggulan Relatif (relative advantage)* mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan melihat informasi serta membuat SKCK. Kesesuaian (*compatibility*), adanya kesesuaian antara mobilitas masyarakat yang tinggi dengan kemajuan teknologi menciptakan pelayanan *online*, pada aspek Kerumitan (*complexity*) ditemukan bahwa dalam inovasi SKCK *online* ini masyarakat sedikit mengalami kesulitan dalam cara penggunaan aplikasi SKCK *online*, sehingga belum maksimal pelayanannya. Sedangkan aspek Kemampuan diujicobakan (*triability*), aplikasi ini sudah melalui proses uji karena dulunya membutuhkan waktu 3-4 hari, saat ini hanya 10 menit, dan Kemampuan untuk diamati (*observability*), aplikasi SKCK *online* membantu masyarakat dalam pengurusan SKCK bisa dilakukan secara *online* dan cepat.

2. Saran

Memaksimalkan pada sosialisasi aplikasi SKCK *online* kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkala pada setiap desa di seluruh Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Sehingga nantinya seluruh pemohon lebih mengenal aplikasi inovasi SKCK *online*. Kedua, penambahan mitra bank lain selain Bank BRI.

Melakukan pemantauan dan *maintenance* secara berkala terhadap semua jenis layanan yang telah ada di aplikasi inovasi SKCK *online* yang dijalankan oleh Polisi Sektor Kabupaten Sidoarjo agar proses layanan yang diberikan semakin beragam dan juga dapat mempercepat waktu pelayanan sehingga masyarakat merasa lebih terbantu dan semakin tertib dalam membuat SKCK.

REFERENSI

- [1] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [2] Undang-undang Republik Indonesia Pasal 13 No. 2 Tahun 2002 Tentang Tugas Pokok Kepolisian
- [3] Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak
- [4] Sadjijono, 2005. Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance. Yogyakarta : Laksbang Mediatama
- [5] Nopur, I. (2013). Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: UB Press.
- [6] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [7] Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak
- [8] Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [9] Thalhasudiharo. 2014, <http://thalhasudiharo.blogspot.com/2014/11/isu-isu-krusial-administrasi-negara> (diakses pada tanggal 20 November 2019).
- [10] Rogers, E. M. (2003). Diffusion Of Innovation. New York: Fifth Edition, Free Pre

Jurnal_Ainul_Makhnunah_unplag1.docx

ORIGINALITY REPORT

8 %
SIMILARITY INDEX

9 %
INTERNET SOURCES

4 %
PUBLICATIONS

5 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	4 %
2	sinovik.menpan.go.id Internet Source	2 %
3	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	2 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%