

# Online SKCK Service Innovation at Sidoarjo Police: Inovasi Pelayanan SKCK Online di Polsek Sidoarjo

*Ainul Makhnunah  
Isnaini Rodiyah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The SKCK Online service is an IT-based service at the Police Agency. This Online SKCK service can improve public services, but there are several problems related to this online SKCK service, namely the lack of socialization on how to use it, for SKCK payments only in collaboration with one bank, the lack of facilities and infrastructure. This study aims to describe or describe the process of innovation in SKCK Online services at the Sidoarjo Police Sector and to provide convenience for the community in managing SKCK. This research method uses descriptive qualitative research methods. The technique of collecting data in this study used observation techniques, interview techniques, documentation and the technique of determining the informants used purposive sampling technique. The data analysis technique uses data collection techniques, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that SKCK service innovation is seen from the analysis using the innovation attribute theory according to Rogers, namely: 1. Relative advantage, this aspect provides convenience for the public in accessing and view information and make SKCK, 2. Compatibility, there is a match between high community mobility and technological advances in creating online services, 3. Complexity, there are still many people who do not know the service and use of online SKCK 4. Triability, this application has gone through a test process because it used to take 3-4 days, now it only takes 10 minutes, and 5. Observability, the online SKCK application helps the community in managing SKCK online and quickly.

## 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 penertiban 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 (pungli) 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 alur persyaratannya [4].

## 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 ( 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 praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. "Inovasi secara umum merupakan sebagai upaya membawa gagasan baru dalam suatu implementasi yang bercirikan adanya perubahan yang besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam penerapannya akan membawa perubahan yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi. Sedangkan dilihat dari aspek khusus inovasi 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

Menurut (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) secara normatif, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut hardiansyah (2011:12) menjelaskan bahwa: "Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (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].

## 2.3 SKCK

SKCK adalah singkatan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. 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. 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].

# Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Moleong (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].

# Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan paparan hasil wawancara dengan informan penelitian inovasi Gowaslu dalam meningkatkan efektivitas pengawasan pemilu di Jawa Timur, menurut Rogers (dalam Ladianto, 2013:9) 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 keumitan [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.

---

## Kesimpulan

### 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, *KeunggulanRelatif (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.

### 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.

## References

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. Noor, 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