BAB I

PENDAHULUAN

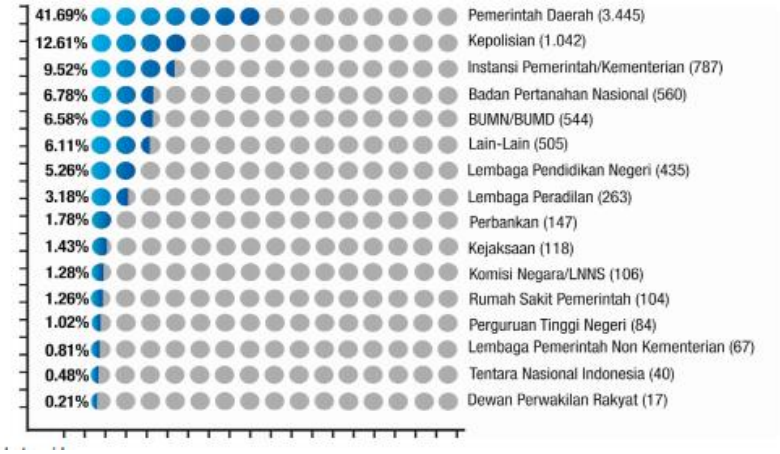
1.1 Latar Belakang

Era globalisasi menuntut para penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional akan tetapi melihat kondisi dan fakta di lapangan menggambarkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan kekecewaan masyarakat melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik. Salah satunya adalah melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pengertian Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sehingga dapat dikatakan bahwa Ombudsman memiliki tugas untuk menerima laporan/pengaduan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Pada Tahun 2017 jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2012-2017:

1.1 Grafik Jumlah Laporan atau Pengaduan Tahun 2012-2017



Sumber: Laporan Tahunan Obudsman Republik Indonesia Pada Tahun 2017

Dari grafik diatas dapat menunjukkan bahwa Pemerintah daerah menduduki posisi utama dan kepolisian menduduki posisi kedua pada laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang telah diterima Ombudsman dari tahun 2012 hingga 2017. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan (Sinambela, 2014:42).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai 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. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Adapun pelayanan publik menurut undang–undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Sebagaimana yang dikutip oleh Sinambela dkk (2007:3) “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan, manusia dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sebuah kehidupan”. Dalam mengahadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik–baiknya. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang

optimal. Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen (Laksana, 2008: 205), yakni:

1. Strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
2. SDM yang memberikan pelayanan.
3. Sistem pelayanan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh SDM yang ada.

Di zaman modern ini, perkembangan teknologi semakin pesat dan kebutuhan manusia yang menuntut kemudahan dalam menjalankan kehidupannya semakin tinggi. Manusia disini tidak lepas dari sebuah pelayanan, sehingga dalam melakukan pelayanan saat ini memiliki tantangan tersendiri untuk melakukan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi kondisi penyelenggaran pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Sesuai dengan pernyataan Sujardi (2012:11), bahwa: “Disadari bahwa kondisi obyektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit–belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain–lain, yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah”.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik seringkali menuntut pelayanan yang berkualitas dari penyelanggara pelayanan, namun tuntutan masyarakat seringkali tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut dinyatakan oleh pernyataan Sinambela (2008:5) sebagai berikut : "Tuntutan seringkali tidak sesuai dengan sebuah harapan karena dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan prosedural yang kaku. Kebutuhan yang dituntut masyarakat dalam hal pelayanan publik seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain-lain". Dari hal tersebut kemudian pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu dapat memberikan kepuasan yang dicari oleh masyarakat, karena kepuasan merupakan respon masyarakat terhadap pemenuhan tingkat kebutuhan.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik adalah Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa: "Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara kemanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri". Berdasarkan hal tersebut, lembaga kepolisian memiliki kewajiban salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang bersifat administratif yang sudah diatur oleh pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda

Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahun Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Kepolisian sebagai kewenangan pemerintah pusat dan aparatur pada hakikatnya merupakan abdi masyarakat. Kepolisian mengabdikan diri sepenuhnya pada kepentingan masyarakat dengan semangat pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. oleh karena itu pihak kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimannya. Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat yaitu pelayanan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau yang biasa disingkat SKCK.

SKCK sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) adalah surat yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang dan pada saat itu SKKB hanya dapat diberikan kepada tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB. SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang

terdapat data pemohon. Masa berlaku SKCK adalah 6 bulan jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu maka SKCK dapat diperpanjang oleh pengguna.

Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam penetapan biaya penyelenggaran pelayanan publik terdapat beberapa pendapat ahli bahwa penetapan biaya hendaknya memperhatikan beberapa faktor. Salah satu pendapat di ungkapkan Rahmayanty (2012:91) penetapan besaran biaya pelayanan publik hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang atau jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemohon pembuat SKCK dikenakan biaya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku di lingkungan kepolisian. Dengan fungsi SKCK yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, seperti untuk keperluan melamar pekerjaan, syarat pendaftaran calon perangkat desa, perpindahan sekolah, dan lain-lain serta diiringi oleh pertumbuhan penduduk yang sangat cepat maka pemohon pembuatan SKCK akan mengalami peningkatan. Persoalan tersebut terjadi disetiap wilayah diseluruh Indonesia, tidak terkecuali di Kabupaten Sidoarjo.

Kabupaten Sidoarjo yang merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang langsung berbatasan dengan Surabaya menjadikan peluang yang sangat strategis dalam upaya pengembangan ekonomi wilayah. Kepesatan pertumbuhan penduduk di Kabupaten Sidoarjo ini diiringi dengan berkembangnya calon tenaga kerja yang siap kerja setiap tahunnya. Dengan jumlah masyarakat yang membeludak tentunya persaingan sangat ketat untuk bisa mendapatkan pekerjaan yang diinginkan namun tidak dapat dipungkiri bahwa pengangguran juga bisa tercipta dengan adanya persyaratan dari perusahaan bila pelamar pekerjaan tidak memenuhi persyaratan dari perusahaan maupun instansi, salah satunya adalah calon tenaga kerja harus memiliki SKCK. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kepolisian Polresta Sidoarjo berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada pembuatan SKCK dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Salah satunya yaitu inovasi di Kantor Satuan Intelejen dan keamanan Polresta Sidoarjo yaitu program pembuatan SKCK Online yang pertama kali ada Indonesia dan akan diterapkan di tingkat Nasional. Inovasi SKCK Online ini awal mulanya di usulkan oleh Kapolresta Sidoarjo Kombes. Pol. Muh Anwar Nasir, S.I.K., M.H dan diresmikan pada Awal September 2016 oleh Kapolri Jenderal (Pol) Tito Karnavian. Dengan adanya hal tersebut sehingga dikemukakan oleh Kapolres Sidoarjo AKBP M Anwar Nasir bahwa:

> "Untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan terhadap masyarakat, Polres Sidoarjo memberikan inovasi baru yakni mengurus SKCK secara Online," (Sumber: https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3287695/polres-sidoarjo-akan-luncurkan-pengurusan-skck-online, diakses pada tanggal 5 september 2019)

Program ini berbasis IT sehingga mempermudah masyarakat dalam pembuatan SKCK Online dapat mengakses dan mendaftar secara online tanpa meminta surat pengantar atau keterangan dari RT, RW, kelurahan/desa setempat, jika sebelumnya pemrosesannya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu berhari-hari sehingga akan memakan banyak waktu.

Alasan bagi sektor publik untuk berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparan, dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Sedangkan menurut Suwarno (2008:24) ada tiga alasan yang menjadikan inovasi sangat penting dalam suatu organisasi (baik bisnis maupun publik) adalah:

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada just-in-time, supply chain management, outsourcing, dan total quality atau business process re-engineering yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari mainstream dan menciptakan terobosan-terobosan baru
2. Teknik-teknik manajemen tradisional diatas juga menggiring organisasi pada pola rigiditas dan infleksibilitas.
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level bottom line.

Pentingnya inovasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan lagi bagi Instansi Pemerintah. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-goverment).

Tujuan dilakukan terobosan ini adalah untuk meningkatkan kepastian layanan permohonan pembuatan SKCK kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan insfrastruktur pelayanan baik yang positif maupun negatif, meningkatkan kualitas pelayanan SKCK juga untuk memangkas birorasi dan memudahkan pemohon atau masyarakat dalam menggunakan layanan pembuatan SKCK. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan Selain itu guna

untuk menjalanjakan perintah Kapolri melalui Program Promoteri Polri 10 program prioritas yaitu salah satunya adalah Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenanganya pejabat polri harus senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia dan mengutamakan tindakan pencegahan. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat namun kondisi di masyarakat menunjukan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan SKCK.

Inovasi pelayanan SKCK Online di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Top 99 Inovasi Pelayanan Publik melalui program *One Agency*, *One Inovation* (OAIO) bertemakan Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Percepatan Reformasi Birokrasi dan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang diadakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) diselenggarakan sebagai pembinaan inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Proses ini dimulai dari pendaftaran proposal inovasi melalui http://sinovik.menpan.go.id. Hal tersebut disampaikan melalui Surat Edaran Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementrian Lembaga dan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Kepmen PANRB yang ditandatangani Menteri PANRB Syafruddin. Sebanyak 19 kementerian, lima

lembaga, 12 pemerintah provinsi, 41 pemerintah kabupaten, 21 pemerintah kota, dan satu BUMN, masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik. (Sumber: https://www.menpan.go.id/).

Penyerahan penghargaan Top 99 dilakukan oleh Syafruddin Menteri PANRB kepada Kapolresta Sidoarjo Kombes Pol Zain Dwi Nugroho di Semarang, Jawa Tengah pada Juli 2019. Hal tersebut menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan pada Polresta semakin meningkat dengan baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh, Kapolresta Sidoarjo Kombes Pol Zain Dwi Nugroho adalah sebagai berikut:

> "Diterimanya kembali penghargaan ini sebagai bukti kepercayaan dan dukungan masyarakat kepada kami di Polresta Sidoarjo, sehingga semakin memacu kami untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik," (https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4631440/skck-online-antar-polres-sidoarjo-raih-top-99-inovasi-pelayanan-publik-2019)

Gambar 1.1 Penyerahan Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik

Sumber: https://news.detik.com

Pada website Polresta Sidoarjo terdapat maklumat tentang pelayanan SKCK Online sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Isi maklumat dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:

Gambar 1.2 Maklumat Kapolresta Sidoarjo

MAKLUMAT KAPOLRESTA SIDOARJO
NOMOR : MAK/1/I/2019

TENTANG
PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE

1 PETUGAS SKCK WAJIB BERTINDAK PROFESIONAL,TRANSPARAN DAN AKUNTABEL DALAM MELAKSANAKAN TUGAS POKOKNYA DIBIDANG PELAYANAN SKCK;

2 MEMBERIKAN KEMUDAHAN DALAM MENDAPATKAN INFORMASI PELAYANAN PENERBITAN SKCK;

3 WAKTU PELAYANAN :
a.HARI SENIN – JUM'AT JAM 08.00 – 13.30 WIB
b.HARI SABTU JAM 08.00 – 11.00 WIB

4 MENJAMIN KECEPATAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KETENTUAN YAITU 3 (TIGA) MENIT TERHITUNG SEJAK KODE PENDAFTARAN DAN BERKAS PERSYARATAN DI TERIMA DI LOKET PELAYANAN SKCK (DENGAN CATATAN APABILA BERKAS PERSYARATAN TELAH TERPENUHI/LENGKAP)

5 BIAYA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) RP.30.000,- (SESUAI DENGAN PP NOMOR 60 TAHUN 2016)

6 PETUGAS SKCK SIAP MENERIMA SANKSI ADMINISTRATIF BERUPA SANKSI DISIPLIN DAN ATAU ETIKA PROFESI KEPOLISIAN APABILA MELANGGAR STANDAR DALAM PELAYANAN PENERBITAN SKCK

SIDOARJO, JANUARI 2019
KEPALA KEPOLISIAN RESORT KOTA SIDOARJO
TTD
ZAIN DWI NUGROHO, S.H., S.I.K., M.SI
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76050823

Sumber: Polresta Sidoarjo Tahun 2019

Dari gambar 1.2 berdasarkan maklumat Kapolresta Sidoarjo yang dipaparkan tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayaanan SKCK online pada Polresta Sidoarjo menjamin proses pencetakan dan penyerahan SKCK hanya memerlukan waktu 3 menit apabila berkas persyaratan sudah lengkap maka waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dapat diminimalkan. Keunggulan lain dari pelayanan SKCK Online adalah riwayat tindak kriminal pemohon yang terekam pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) E-KTP.

Berdasarkan deskripsi dan fenomena sebagaimana tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas maka perumusan masalah penelitian adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan yang diinginkan oleh penulis diatas, maka manfaat yang diharapkan berguna:

1. Bagi penulis
   a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo
   b. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bagi Instansi

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengembangan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo.
3. Bagi Universitas

   Untuk menambah referensi dan literature pada perpustakaan yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian sejenis khususnya Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.