BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis temuan yang ada di lapangan mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo dikaji berdasarkan 3 (tiga) criteria efektivitas kerja dari organisasi pemberi pelayanan yang dikemukakan oleh Siagian, tiga kriteria yang dikaji yaitu Faktor Waktu, Faktor Kecermatan dan Faktor Gaya Pemberi Pelayanan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor Waktu, dalam pelaksanaan pelayanan SKCK Online di Polresta Sidoarjo ini dapat mempermudah masyarakat karena dapat diakses melalui website dan dapat memanfaatkan HP serta teknologi lainnya. Proses pendaftaran yang tidak memakan waktu terlalu banyak dan berbelit-belit menjadikan pemangkasan waktu yang cukup baik, yang sebelumnya bisa berhari-hari hanya untuk mengurus SKCK sekarang pemohon hanya memerlukan waktu 6-10 menit saja untuk membuat atau memperpanjang masa berlaku SKCK yang dimiliki pemohon. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKCK dalam Faktor waktu sangat efektif.
2. Faktor Kecermatan, dalam melayani pendaftaran petugas sudah sangat efektif dengan melalui proses atau loket yang tersedia pada kantor SKCK tersebut. Pada setiap loket petugas memastikan bahwa pemohon sudah memenuhi syarat dengan mendaftar secara online, membayar melalui Bank maupun ATM hingga berkas-berkas yang dibawa oleh pemohon. Setelah

pengecekan berkas pemohon lengkap maka pemohon di persilakan untuk mengambil nomor antrian. Penerbitan SKCK yang dilakukan petugas kembali dibaca oleh petugas maupun pemohon guna menghindari salah cetak nama maupun data-data yang lain. Namun tidak dapat dipungkiri terkadang masih ditemui pemohon yang salah mengisi data dirinya sendiri sehingga dapat dikatakan cukup efektif.

3. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan, dalam melayani pemohon petugas sudah sangat efektif dibuktikan dengan adanya kepuasan dari masyarakat yang datang langsung untuk melakukan penerbitan SKCK. Masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang ramah dan baik diberikan oleh petugas.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* pada Satuan Intelejen dan Keamanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo, yaitu sebagai berikut:

1. Pada form pengajuan SKCK di webpage ada 32 kolom, sebaiknya dikurangi beberapa kolom yang tidak seberapa penting seperti kolom untuk tanda istimewa. Agar tidak terlalu banyak kolom yang harus diisi dan agar lebih mempersingkat waktu dalam pengisian form pendaftaran secara *online*.
2. Untuk pemberitahuan pada saat registrasi pengajuan SKCK secara *online*, sebaiknya ditambahkan keterangan pada website yang digunakan pemohon agar melakukan pembayaran melalui Bank BRI maupun ATM BRI.