

**INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS *ONLINE*
(STUDI KASUS PADA POLRES JOMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH :

**ANNISA ANASTASIA
NPM. 29041010074**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

**INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS *ONLINE*
(STUDI KASUS PADA POLRES JOMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**ANNISA ANASTASIA
NPM. 20041010074**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN PEMBUATAN

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)

BERBASIS *ONLINE*

(Studi Kasus pada Polres Jombang)

Disusun Oleh :

Annisa Anastasia
NPM. 20041010074

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**

Oktarizka Revlandani, S.AP, M.AP
NPT. 21219941014318

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS
ONLINE (Studi Kasus pada Polres Jombang)

Disusun Oleh:

ANNISA ANASTASIA
20041010074

Skripsi telah diterima pada *Journal of Humanities and Social Studies (JHSS)* Universitas Pakuan (Terakreditasi Sinta 3) Volume 08 Nomor 03 November 2024 dan telah dikonfirmasi dihadapan tim penilai program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 17 Mei 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI


Oktarizka Revisandani, S.AP, M.AP
NPT. 21219941014318


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021394031091

1. Ketua


2. Sekretaris


Oktarizka Revisandani, S.AP, M.AP
NPT. 21219941014318

3. Anggota


Binti Azizatus Nadiyah, S.IAN., MPA
NIP. 199307262023032008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

JUDUL PENELITIAN : INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS *ONLINE* (Studi Kasus pada Polres Jombang)

Nama : Annisa Anastasia
NPM : 20041010974
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Mei 2024


Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP
NPT. 21219941014318


Binti Azizaton Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Anastasia
NPM : 20041010074
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Inovasi Aplikasi PRESISI dalam Layanan
Pembuatan Surat Keterangan Catatan
Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online*
(Studi Kasus pada Polres Jombang)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan sudah diujikan dan diketahui oleh pembimbing.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 3 April 2024
Yang Membuat Pernyataan

Annisa Anastasia
NPM. 20041010074

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI APLIKASI PRESISI DALAM LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERAGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) BERBASIS *ONLINE* (Studi Kasus pada Polres Jombang)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan bentuk pemenuhan persyaratan kelulusan sesuai kurikulum Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan bagi penulis demi penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
5. Mama, Ayah dan Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan restu dalam setiap proses penyusunan skripsi;
6. Seluruh Aparatur Sipil Negara dan pegawai kontrak Polres Jombang terutama Bidang Sat Intelkam;
7. Alfian Radiansyah Zakaria A.Md.Tra yang selalu memberikan dukungan di kala suka dan duka;
8. Ardhia Pramesti S. dan Salsabila N.K.P.S., S.T.P. sebagai sahabat yang selalu memberikan semangat serta motivasi bagi penulis dalam penulisan skripsi ini;
9. Dea, Devi, Ifti, Rania, Salsa dan Vira yang menjadi teman seperjuangan dalam memberi dukungan, motivasi, semangat, dan mendoakan.
10. Teman-teman Adminisrasi Publik Angkatan 2020 yang senantiasa berbagi pengalaman, mendukung, sera berproses bersama selama masa perkuliahan.

Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penelitian ini semakin bermanfaat.

Surabaya, 3 April 2024

Annisa Anastasia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Landasan Teori	34
2.2.1 Inovasi.....	34
2.2.2 Pelayanan Publik.....	38
2.2.3 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	44
2.2.4 Konsep Presisi Polri.....	47
2.3 Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	49
3.3 Fokus Penelitian	50
3.4 Sumber Data	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53

3.6 Teknik Penentuan Informan	54
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.8 Keabsahan Data	57
BAB IV PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Profil Polres Jombang	59
4.1.2 Sejarah Polres Jombang	60
4.1.3 Arti Lambang Polri	61
4.1.4 Tujuan, Visi dan Misi Polres Jombang	63
4.1.5 Struktur Organisasi Polres Jombang	64
4.1.6 Tugas dan Fungsi Petugas Sat Intelkam.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.3 Pembahasan Penelitian	99
BAB V PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi PRESISI Polri	8
Gambar 1.2 Ruangan Layanan SKCK Polres Jombang.....	10
Gambar 1.3 Alur Pembuatan SKCK <i>Offline</i> Polres Jombang.....	12
Gambar 1.4 Alur Pembuatan SKCK <i>Online</i> Polres Jombang.....	12
Gambar 1.5 Penilaian Pelayanan SKCK di Polres Jombang	15
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman	57
Gambar 4.1 Polres Jombang	59
Gambar 4.2 Lambang Polri.....	61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Polres Jombang	64
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sat Intelkam Polres Jombang	67
Gambar 4.5 Unduh Aplikasi PRESISI.....	72
Gambar 4.6 Masuk/daftar akun PRESISI	72
Gambar 4.7 Cara Mengajukan SKCK.....	73
Gambar 4.8 Lampiran Dokumen	73
Gambar 4.9 Formulir Pendaftaran SKCK.....	74
Gambar 4.10 Metode Pembayaran SKCK.....	75
Gambar 4.11 Contoh Tanda Bukti	75
Gambar 4.12 Informasi mengenai Pembuatan SKCK di PRESISI.....	76
Gambar 4.13 Informasi SKCK Polres Jombang	77
Gambar 4.14 Pusat Bantuan Aplikasi PRESISI.....	79
Gambar 4.15 Kolom <i>Feedback</i> untuk Pengguna	81

Gambar 4.16 Kertas Kuisisioner Kepuasan Masyarakat	82
Gambar 4.17 Metode Verifikasi.....	88
Gambar 4.18 Pengisian Data Identitas Pemohon SKCK	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemohon SKCK di Polres Jombang Tahun 2020-2022	10
Tabel 1.2 Perbedaan Alur Pembuatan SKCK Offline dan Online	12
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	24
Tabel 4.1 Data Pemohon SKCK Online di Polres Jombang Tahun 2023.....	93
Tabel 4.2 Data Pemohon SKCK Offline di Polres Jombang Tahun 2023	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	122
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 3 Disposisi Izin Penelitian Polres Jombang.....	126
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	127
Lampiran 5 <i>Letter of Acceptance</i>	130
Lampiran 6 Akreditasi Jurnal.....	131
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Publikasi	132

ABSTRAK

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 13, tugas pokok POLRI adalah menyediakan perlindungan, memberikan pengayoman, dan menyelenggarakan berbagai layanan kepada masyarakat, termasuk di dalamnya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Meskipun demikian, proses pengurusan SKCK seringkali dianggap rumit dan memakan waktu yang lama. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kepolisian Republik Indonesia memperkenalkan inovasi layanan SKCK *online* melalui aplikasi PRESISI yang diterapkan di seluruh instansi Kepolisian, termasuk Polres Jombang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SKCK dan sekaligus memangkas sedikit birokrasi di Indonesia. Inovasi ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan prima yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis inovasi layanan SKCK berbasis *online* di Polres Jombang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran luas mengenai objek yang diteliti, khususnya inovasi dalam layanan SKCK berbasis *online* di Polres Jombang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori inovasi layanan publik digital, yakni tujuh inovasi layanan publik digital menurut Bertot et al., 2016, sebagai berikut *Transparent Digital Public Services*, *Participatory Digital Public Services*, *Anticipatory Digital Public Services*, *Personalized Digital Public Services*, *Co-Created Digital Public Services*, *Context-Aware Digital Public Services* Dan *Context-Smart Digital Public Services* dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian kualitatif, keabsahan data meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi layanan pembuatan SKCK *online* secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil karena mempermudah masyarakat dalam proses permohonan SKCK. Namun, dalam proses pengisian data pada Presisi masih terdapat kekurangan dalam analisis prediktif terkait kebutuhan warga terhadap permohonan SKCK pada aplikasi, serta kurangnya sosialisasi dari POLRI juga turut menjadi penyebab kurang pemahamnya warga mengenai pelayanan SKCK *online* ini.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Surat Keterangan Catatan Kepolisian

ABSTRACT

According to Law No. 2 of 2002 Article 13, the main tasks of POLRI are to provide protection, provide protection, and organize various services to the community, including the service of making a Police Record Certificate (SKCK). However, the SKCK process is often considered complicated and time-consuming. To overcome these problems, the Indonesian National Police introduced an online SKCK service innovation through the PRESISI application which is implemented in all Police agencies, including Polres Jombang to make it easier for the public to take care of SKCK and at the same time cut a little bureaucracy in Indonesia. This innovation is expected to realize excellent service that is more efficient and responsive to community needs. The purpose of this research is to find out and analyze the innovation of online-based SKCK services at Polres Jombang. This type of research is qualitative research with a descriptive approach to provide a broad description of the object under study, especially innovations in online-based SKCK services at Polres Jombang. The theory used in this research is the theory of digital public service innovation, namely seven digital public service innovations according to Bertot et al., 2016, as follows Transparent Digital Public Services, Participatory Digital Public Services, Anticipatory Digital Public Services, Personalized Digital Public Services, Co-Created Digital Public Services, Context-Aware Digital Public Services and Context-Smart Digital Public Services with data collection techniques namely interviews, observation and documentation. In qualitative research, data validity includes credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results showed that the innovation of online SKCK making services as a whole can be said to be successful because it facilitates the community in the SKCK application process. However, in the process of filling in data on Presisi there are still shortcomings in predictive analysis related to the needs of citizens for SKCK applications in the application, and the lack of socialization from POLRI also contributes to the lack of understanding of citizens regarding this online SKCK service.

Keywords: *Public Service, Innovation, Police Record Certificate*