

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menggaris bawahi bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku bagi semua warga negara terhadap barang dan jasa administratif yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan publik (Ayu Nafitaningrum, 2020). Pemerintah berperan sebagai badan formil yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, termasuk barang, jasa, serta pelayanan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara secara menyeluruh. Mengingat bahwa pelayanan dan barang publik merupakan aspek terpenting dalam kehidupan bernegara, maka instansi pemerintah harus memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan tepat. Dampak globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta persaingan yang semakin ketat telah mempercepat akses masyarakat terhadap layanan publik. Sebagai akibatnya, instansi pemerintah dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka. (Kerry Bagus Riandra, 2022).

Pemerintah telah melakukan upaya untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kualitas layanan agar mencapai kemajuan dan mampu beradaptasi dalam mengejar ketertinggalan terhadap negara lain. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah melalui upaya berkelanjutan untuk meningkatkan standar kualitas sistem pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah

secara terus menerus selalu melakukan penyempurnaan serta pembaruan sistem guna menciptakan kualitas pelayanan pada publik agar semakin baik. Pelayanan publik yang bagus dan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada birokrasi pemerintahan atau lembaga pemerintahan. Menurut Damanpour yang dikutip dalam (Suwarno, 2008):

“Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.”

Menurut (Suwarno, 2008), inovasi sangat penting dalam sebuah organisasi, baik itu bisnis atau lembaga publik, karena beberapa alasan berikut:

1. Terdapat beberapa teknik manajemen yang berfokus pada konsep seperti *just-in-time*, *supply chain management*, *outsourcing*, dan *total quality* atau *business process re-engineering* telah menjadi standar di berbagai perusahaan, baik yang berskala besar maupun menengah, untuk menjaga kelangsungan dan daya saing. Namun, masih sedikit perusahaan yang berani menghasilkan inovasi di luar paradigma yang sudah ada.
2. Teknik-teknik manajemen tradisional tersebut cenderung menyebabkan organisasi menjadi kaku dan kurang fleksibel.
3. Dampak positif inovasi dapat tercermin dalam kinerja dan profitabilitas organisasi di *level bottom line*.

Sebagai salah satu pilar yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI)

berkomitmen mengabdikan pada bangsa dan negara (Indonesia, 2002). Dari ujung barat hingga ujung timur Indonesia, keseriusan POLRI terlihat melalui kehadirannya baik berupa Polres maupun Polsek yang tersebar di seluruh nusantara. Setiap Polres di ibu kota kabupaten atau kota dan Polsek di kecamatan, tidak hanya berfungsi sebagai pos pengamanan namun juga sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Untuk menunjukkan pengabdian kepada masyarakat, POLRI berupaya memberikan pelayanan dengan mendekati diri kepada masyarakat, memahami kebutuhan dan merespons dengan cepat segala bentuk laporan dan pengaduan. Layanan publik yang diberikan oleh Kepolisian dan Polisi Sektor merupakan bentuk pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat, sesuai dengan regulasi yang berlaku dalam sistem hukum. Berbagai upaya dan usaha pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan oleh Kepolisian RI guna menciptakan pelayanan publik yang baik, profesional dan beretika. Tercantum dalam UU 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) yang menjadi bagian penting dari administrasi publik (Fauzyiah, 2017).

Berdasarkan Perkap Nomor 18 Tahun 2014, Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui bagian Intelijen Keamanan (Intelkam) kepada seseorang yang mengajukan permohonan. Surat keterangan ini diberikan untuk memenuhi kebutuhan atau persyaratan tertentu yang diperlukan oleh pihak yang bersangkutan.

SKCK diterbitkan berdasarkan hasil pemeriksaan biodata dan catatan Kepolisian yang berkaitan dengan orang tersebut. Biaya administrasi untuk penerbitan SKCK ditanggung oleh pemohon. Penetapan besaran tarif sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 yaitu sebesar Rp30.000 (Kepolisian Republik Negara Indonesia 2014).

SKCK memiliki peranan penting dalam sebuah proses seleksi atau perekrutan di berbagai instansi pemerintah, lembaga ataupun perusahaan karena SKCK menerangkan bahwa pemohon tidak pernah melakukan kesalahan hukum atau tindakan kriminal yang signifikan seperti penipuan, kekerasan, atau pelanggaran serius lainnya. Hal ini adalah suatu syarat yang mutlak ketika seseorang ingin melamar kerja di sektor pemerintahan atau sektor lainnya, serta diperlukan dalam berbagai transaksi dan keperluan resmi. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang dan memastikan bahwa pemohon tidak memiliki pelanggaran hukum berat yang dapat merusak reputasi instansi terkait (Rarika, 2017).

Dengan adanya SKCK ini, pihak yang memiliki kepentingan dapat menilai apakah seseorang memenuhi persyaratan untuk menduduki jabatan tertentu, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan sebagainya. Hal ini dikarenakan SKCK menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengajuan untuk mendapatkan pekerjaan, tingkat pendidikan pada saat kelulusan sekolah. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah pemohon pengurusan SKCK meningkat secara signifikan. Dan hal ini seringkali menimbulkan antrean panjang karena banyaknya pemohon. Kondisi ini dapat memunculkan risiko terjadinya mal administrasi, di

mana kemungkinan terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam proses penerbitan SKCK menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan efisiensi dan kapasitas pembaruan terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK (Rarika, 2017).

Dalam era di mana digitalisasi terus mengalami kemajuan yang pesat, evolusi teknologi telah menyebabkan transformasi signifikan dalam berbagai aspek aktivitas harian, termasuk dalam ranah administrasi publik. Seiring dengan tuntutan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, Kepolisian RI telah mengambil langkah baru dalam meningkatkan layanan pengurusan SKCK dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. Dengan mengadopsi teknologi terbaru, Polri berupaya untuk mengubah paradigma lama dalam pengurusan SKCK. Proses manual yang mungkin memakan waktu dan memerlukan kunjungan fisik ke kantor kepolisian kini telah ditingkatkan menjadi sistem SKCK Online. Langkah inovatif ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan SKCK dengan lebih cepat dan efisien (Ayu Nafitaningrum, 2020). Hal ini sesuai dengan ujar Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin dalam Seminar Sekolah Staf dan Pimpinan Tingkat Tinggi (Sespimiti) Polri Pendidikan Reguler ke-29 Tahun 2020.

“Secara sederhana, dapat dikatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi digital 4.0, saat ini dan ke depannya masyarakat menuntut layanan Polri yang smart dan profesional, yang mampu menghadapi tantangan dan perkembangan masyarakat era digital yang semakin kompleks,”

(Sumber: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/29844/era-digital-layanan-polri-harus-lebih-inovatif-dan-profesional/0/berita>, diakses pada 11 September 2023)

Penerapan sistem SKCK *online* telah dijalankan di beberapa tempat dan wilayah di Indonesia, dengan hasil yang sangat memuaskan. Kantor Kepolisian yang telah menerapkan SKCK *online* melaporkan peningkatan yang nyata dalam efisiensi pelayanan. Dengan memanfaatkan platform *online* resmi yang disediakan oleh Polri, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah untuk mengajukan permohonan SKCK. Adanya SKCK *online* memudahkan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan SKCK, karena dapat melakukannya secara fleksibel, kapan pun dan dimana pun, cukup dengan mendaftar melalui situs resmi Polri <https://skck.polri.go.id/>. Dengan inovasi yang sudah berjalan beberapa tahun ini, masyarakat Indonesia sekarang hanya memerlukan waktu 15 menit untuk mendapatkan SKCK (Ayu Nafitaningrum, 2020).

Namun, berdasarkan informasi dari website SKCK Polri *online*, sebuah langkah signifikan diambil oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) terkait dengan sistem pelayanannya kepada masyarakat. Portal registrasi SKCK *online* yang dapat diakses melalui alamat <https://skck.polri.go.id/> resmi dinonaktifkan pada tanggal 20 Maret 2023. Keputusan ini tidak diambil tanpa alasan, dasar dari tindakan ini adalah surat pemberitahuan resmi dari Kapolri dengan nomor B/2134/III/REN.2./2023/Div TIK.

Meskipun portal tersebut dinonaktifkan, bukan berarti Polri meninggalkan pelayanan digital untuk masyarakat. Sebagai gantinya, Polri mengenalkan alternatif baru yang dirancang dengan teknologi yang lebih canggih dan ramah pengguna. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan SKCK kini diarahkan untuk menggunakan aplikasi *SUPERAPPS PRESISI POLRI*. PRESISI Polri merupakan

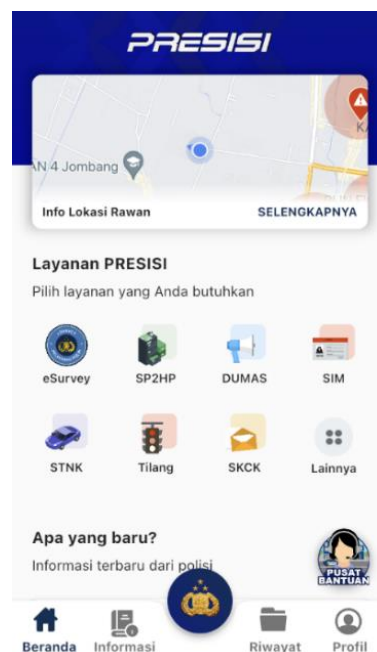
kebutuhan suatu sistem yang dapat menyatukan seluruh layanan data, memberikan kemudahan dalam membuat/membangun layanan baru, mengintegrasikan layanan yang telah ada dan menerapkan standar layanan secara menyeluruh dari hulu hingga hilir. Layanan PRESISI menawarkan keunggulan dengan menyediakan akses yang komprehensif terhadap berbagai layanan Polri bagi masyarakat melalui aplikasi ini (Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi Polri, 2023).

Beberapa layanan yang dapat diakses melalui aplikasi ini mencakup eSurvey, yang merupakan layanan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit-unit penyelenggara layanan publik Polri. Selain itu, tersedia juga SP2HP, yang memberikan informasi mengenai perkembangan hasil penyelidikan kasus yang dilaporkan. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat, aplikasi ini juga menyediakan layanan DUMAS untuk pengaduan *online* terkait pelayanan Polri yang tidak memuaskan atau perilaku tidak berkenan dari oknum. Fitur lainnya mencakup layanan SIM dan STNK secara *online*, memungkinkan pembuatan SIM baru, perpanjangan SIM, serta pengesahan STNK dengan lebih efisien. Layanan tilang *online* juga menjadi bagian dari aplikasi ini, bersama dengan pembuatan SKCK secara *online* (Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi Polri, 2023).

PRESISI tidak hanya menawarkan layanan administratif, namun juga menyediakan layanan panggilan darurat untuk keadaan darurat yang memerlukan pemanggilan polisi. Izin Keramaian, baik untuk umum, kegiatan politik, maupun kompetisi olahraga, dapat diperoleh melalui layanan khusus di aplikasi ini. Di samping itu, terdapat fitur eWASSIDIK yang memberikan fasilitas bagi

pengawasan administrasi, serta memberikan bantuan dalam penyelidikan dan penerapan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh personel penegak hukum. Layanan Laporan Kepolisian juga disediakan sebagai wadah bagi masyarakat untuk mengadukan berbagai permasalahan kepada pihak kepolisian (Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi Polri, 2023).

Selain fitur-fitur layanan publik, adapun fitur informasi mengenai kepolisian untuk masyarakat umum. Sebagai contoh, menyajikan informasi sejarah Polri terdapat pada fitur Museum Polri, sementara TV/Radio Polri menyiarkan informasi digital kepolisian yang diiringi dengan hiburan. Informasi mengenai lokasi rawan disediakan melalui Layanan Lokasi Rawan, dan informasi terkait layanan kesehatan dapat ditemukan di Pos Kesehatan. Selain itu, terdapat pula fitur berita dan informasi terkini yang ditujukan untuk memperluas pengetahuan masyarakat (Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi Polri, 2023).

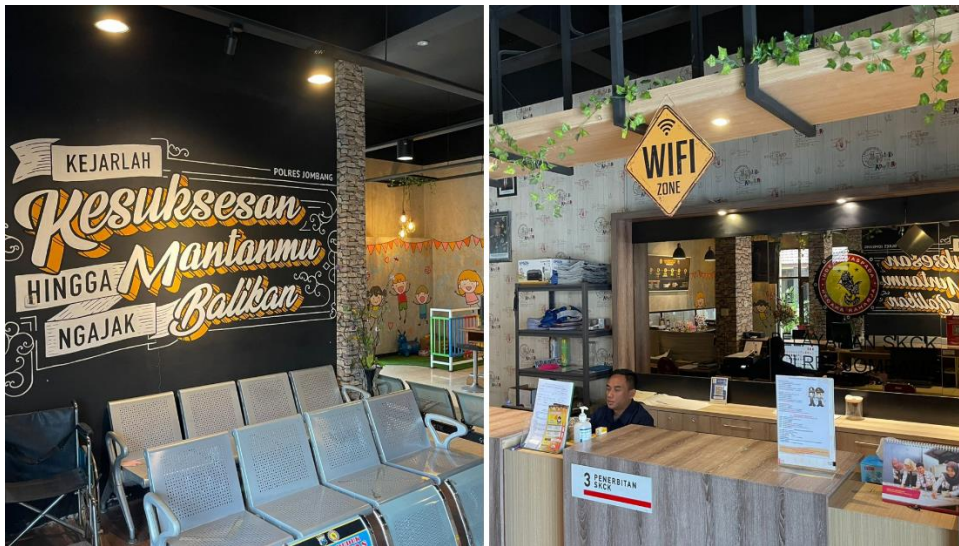


Gambar 1.1 Aplikasi PRESISI Polri
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Kecepatan dan keamanan sistem menjadi keunggulan yang diperoleh oleh semua layanan yang ada di PRESISI. Aplikasi tersebut menyediakan beberapa fitur informasi dan pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan, salah satu fitur yang menjadi sorotan adalah pembuatan SKCK *online*. Tentunya bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi dan kesibukan sehari-hari, fitur ini sangat memudahkan masyarakat (Divisi Teknologi Informasi & Komunikasi Polri, 2023).

Inovasi ini bukan sekadar alat bantu, tetapi merupakan representasi komitmen Polri dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Kesadaran akan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat mendorong Polri untuk memperkenalkan aplikasi ini di seluruh jajaran, mulai dari tingkat pusat hingga ke Polres dan Polsek di seluruh pelosok tanah air. Hal ini membuktikan bahwa kesetaraan pelayanan menjadi prioritas, di mana masyarakat di perkotaan maupun di pedesaan memiliki akses yang sama terhadap layanan kepolisian (Edi Saputra Hasibuan, 2021).

Dalam upaya mendekatkan diri dengan masyarakat dan menciptakan lingkungan yang lebih ramah serta nyaman, Kapolres Jombang melakukan transformasi unik di ruangan pelayanan SKCK Polres Jombang. Ruangan tersebut kini dirancang dengan nuansa kafe, sebuah pendekatan yang jauh dari kesan formal dan kaku yang biasa ditemui di sebagian besar kantor pemerintah. Dengan menghadirkan nuansa ini ke dalam ruangan SKCK, Kapolres ingin memastikan bahwa masyarakat merasa diterima, dihargai, dan dilayani dengan sepenuh hati.



Gambar 1.2 Ruang Layanan SKCK Polres Jombang
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Polres Jombang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada warganya. Sebagai bukti dari komitmen tersebut, meskipun berada di luar pusat metropolitan, Polres Jombang telah mengintegrasikan aplikasi *SUPERAPPS PRESISI POLRI* dalam sistem pelayanannya. Di Jombang sendiri pemohon SKCK *online* lebih banyak dibandingkan pemohon *offline*. Dilihat dari data tahun 2020 sampai 2022 pemohon SKCK di Polres Jombang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Pemohon SKCK di Polres Jombang Tahun 2020-2022

TAHUN	PEMOHON	
	ONLINE	OFFLINE
2020	3627	2008
2021	4734	1915
2022	5589	3018
Jumlah	13.950	6941
	20.891	

(Sumber: Data Internal Polres Jombang)

Dapat dijelaskan bahwa pemohon SKCK sepanjang tahun 2020 hingga 2022 sebanyak 20.891 pemohon dengan rincian tahun 2020 pemohon SKCK *online* dan

offline sebanyak 3.627 dan 2008 orang, tahun 2021 pemohon SKCK *online* dan *offline* sebanyak 4.734 dan 1.915 orang, dan tahun 2022 pemohon SKCK *online* dan *offline* sebanyak 5.589 dan 3.018 orang. Dari data di atas, dapat dilihat bahwa pemohon SKCK *online* lebih banyak dibandingkan pemohon SKCK *offline* dikarenakan pembuatan SKCK secara *online* dinilai dan dianggap lebih praktis dibandingkan pembuatan SKCK secara manual. Selain itu, pemohon SKCK *online* dari tahun 2020 sampai dengan 2022 di Polres Jombang diketahui naik setiap tahunnya.

Berdasarkan data pemohon SKCK dari tahun 2020 hingga 2022 di Polres Jombang, terdapat tren kenaikan yang signifikan dalam pemanfaatan layanan *online* untuk permohonan SKCK. Analisis data menunjukkan bahwa masyarakat cenderung beralih ke layanan SKCK *online*, menandakan pergeseran paradigma dalam mengakses layanan kepolisian. Tren kenaikan ini diperkirakan akan terus berlanjut di masa mendatang. Faktor utama yang dapat menjelaskan kelanjutan tren ini adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *online*. Seiring berjalannya waktu, masyarakat semakin akrab dan yakin dengan keamanan serta kehandalan layanan *online*, termasuk layanan kepolisian seperti permohonan SKCK.

Dengan adanya terobosan dan inovasi seperti ini, warga Jombang kini memiliki akses yang lebih mudah dan cepat dalam mengajukan permohonan SKCK berbasis *online*. Tak perlu lagi mengantre panjang atau berulang kali mengunjungi kantor polisi. Segala prosedur kini dapat dilakukan secara mandiri.

Seperti yang dikatakan oleh mantan Kapolres Jombang AKBP Bobby Pa'ludin

Tambahan:

"SKCK online ini orang mendaftar secara online, input data pribadi. Kemudian datang ke tempat pelayanan di Mapolres Jombang untuk mencetak SKCK, 15 menit paling lama,"

(sumber: <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4793401/inovasi-sim-dan-skck-polres-jombang-diganjar-penghargaan-menpan-rb>, diakses pada 12 September 2023)

Namun, pada kenyataannya alur pembuatan SKCK *offline* dan *online* ternyata tak jauh berbeda, yakni:

Tabel 1.2 Perbedaan Alur Pembuatan SKCK *Offline* dan *Online*

Pemohon <i>offline</i>	Pemohon <i>online</i>
1 Pemohon	1 Pemohon
2 Pengecekan persyaratan	2 Mendaftar <i>online</i> di PRESISI
3 Pengisian formulir pemohon SKCK	3 Pengecekan persyaratan
4 Pengambilan rumus sidik jari	4 Pengambilan rumus sidik jari
5 Pengambilan formulir pengecekan ulang persyaratan	5 Pengecekan ulang persyaratan
6 Pengambilan SKCK	6 Pengambilan SKCK

(Sumber: Polres Jombang)



Gambar 1.3 Alur Pembuatan SKCK *Offline* Polres Jombang

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)



Gambar 1.4 Alur Pembuatan SKCK Online Polres Jombang
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Seperti yang di lansir pada CNN Indonesia, alih-alih mempercepat proses pembuatan SKCK, nyatanya proses pembuatan SKCK *online* tidak berarti surat tersebut dapat selesai dengan instan. Para pemohon mengeluh tentang prosedur pembuatan SKCK *online*, seperti:

1. Pemohon SKCK harus tetap datang ke kantor polisi dengan membawa fotokopi dokumen dan pas foto pemohon untuk mencetak fisik SKCK. Faris

Al Fatih seorang pemohon SKCK mengatakan bahwa:

“Kirain sih bakal paperless. Tapi tetep antri dan ngasih berkas lagi seperti fotokopi KTP, KK, Akta lahir dan foto 4x6”

(Sumber: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191107135904-192-446344/warga-keluhkan-skck-online-tetap-antri-dan-bawa-berkas>, diakses pada 12 September 2023)

2. Jika pemohon SKCK tidak memiliki rekam sidik jari, pemohon diharuskan melakukan rekam sidik jari terlebih dahulu di kantor polisi. Seperti yang dikatakan Alfathoni:

“Karena saya belum punya rumus sidik jari, saya harus rekam dulu di kantor polisi. Waktu itu sih saya di polres, di sana disuruh ngisi form dan nyerahkan fotokopi KK dan pas foto 4x6 1 lembar”

(Sumber: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191107135904-192-446344/warga-keluhkan-skck-online-tetap-antri-dan-bawa-berkas>, diakses pada 12 September 2023)

3. Pemohon harus mengisi form kembali di kantor polisi padahal sudah mengisi form pada aplikasi PRESISI.

Perbedaan dalam proses pengajuan SKCK *offline* dan *online* terletak pada persyaratan pemohon. Pada pengajuan SKCK *offline*, pemohon harus membawa surat pengantar dari pihak berwenang di tingkat kelurahan tempat tinggal. Hal ini memakan banyak waktu karena untuk memperoleh surat pengantar ini, pertama harus menghubungi Ketua RT setempat agar dibuatkan surat pengantar yang akan diserahkan kepada Ketua RW. Selanjutnya, dari RW akan mendapat surat pengantar untuk ke Kelurahan/Desa. Penekanan pada perbedaan proses pengajuan SKCK *offline* dan *online* adalah pemohon harus melibatkan pihak berwenang di tingkat RT, RW, dan Kelurahan dalam pengambilan surat pengantar pada pengajuan *offline*, sementara pengajuan *online* lebih sederhana dan tidak memerlukan langkah-langkah tersebut (Makhnunah & Rodiyah, 2021).

Selain alur yang tidak jauh berbeda, aplikasi PRESISI mendapat rating 3,4 di *Google Play Store* dan 3,6 di *App Store*. Hal ini dikarenakan ketika pemohon SKCK *online* melakukan pengisian formulir pada aplikasi, mendadak aplikasi error. Dibuktikan dari ulasan beberapa pengguna PRESISI, di antaranya:

Pengguna M. Ghazi M memberikan ulasan bahwa:

“Aplikasi gak jelas, suka tiba-tiba sambungan gagal, padahal sinyal bagus. Pas ngisi data buat SKCK juga loading gak jelas, katanya data salah, padahal sudah mengikuti tata cara sesuai yang diarahkan.”
(Sumber: Aplikasi Play Store, diakses pada 12 September 2023)

Selanjutnya, pengguna Rezky Vidi Astia memberikan ulasan:

“Buat ngisi identitas lama bgt ya ujung2nya terjadi kesalahan terus. Mau buat skck offline juga lokasi jauh bgt. Jaringan jg masih bagus padahal. Apa ada jalur lain buat skck selain offline? Astaga.. Butuh segera padahal”
(Sumber: Aplikasi Play Store, diakses pada 12 September 2023)

Selain ulasan negatif, adapun ulasan positif dari pengguna Adelavani yang menuliskan:

“sangat berguna dan gampang banget untuk mengurus skck lewat aplikasi ini mudah dan berkas yg di bawa juga ga sulit untuk buat skck. mantap terus aplikasi presisi POLRI”

(Sumber: Aplikasi App Store, diakses pada 12 September 2023)

Tentunya ini menjadi catatan bagi POLRI terkhusus Polres Jombang agar dapat selalu menjaga dan memperbaiki kualitas web ataupun aplikasi pelayanan pembuatan SKCK *online* ini agar pemohon SKCK dapat dengan mudah mengaksesnya.

Meskipun terdapat beberapa kendala dalam layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*, pelayanan SKCK di Polres Jombang tetap mendapat respons positif dari masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui data TB News Tribata Aktual & Faktual Polres Jombang, dimana pemohon menilai 82% sangat baik, 14% baik, 5% kurang baik dan 0% cukup baik.



Gambar 1.5 Penilaian Pelayanan SKCK di Polres Jombang
(Sumber: <https://tribratanews.jombang.jatim.polri.go.id/skck/>)

Dengan adanya terobosan inovasi yang diluncurkan POLRI, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan layanan SKCK *online* di Polres Jombang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat luas, sehingga peneliti mengambil judul **“Inovasi Aplikasi Presisi dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis *Online* (Studi Kasus pada Polres Jombang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan masalah di atas, maka terbentuklah rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni “Bagaimana inovasi layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis *online* di Polres Jombang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi layanan SKCK berbasis *online* di Polres Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan baik akan memberikan informasi yang akurat dan berdasarkan fakta, sehingga memberikan manfaat yang bermakna. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang inovasi pelayanan publik terkait SKCK *online*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang inovasi pelayanan publik terkait SKCK *online*.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan Ruang Baca (Perpustakaan) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

c. Bagi Pihak Polres Jombang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi Polres Jombang terkait dengan inovasi pembuatan SKCK *online*.