



# Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Sebagai Persyaratan Dokumen Administrasi di Polresta Kupang Kota

Eil Grace Sinlaeloe<sup>\*1</sup>, Melkisedek Noh Bernabas Cervesius Neolaka<sup>2</sup>, Rouwland Alberto Benyamin<sup>3</sup>, Made Ngurah Demi Andayana<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: [grace010419@gmail.com](mailto:grace010419@gmail.com)<sup>1</sup>, [melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id](mailto:melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id)<sup>2</sup>,  
[rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id](mailto:rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>, [demi@staf.undana.ac.id](mailto:demi@staf.undana.ac.id)<sup>4</sup>

\*Penulis Korespondensi: [grace010419@gmail.com](mailto:grace010419@gmail.com)

**Abstract.** Digital transformation in public services has encouraged government institutions to develop technology-based services, including the Online Police Record Certificate (SKCK) service at Kupang City Regional Police Resort. This study aims to analyze the effectiveness of the Online SKCK service as an administrative requirement at the Kupang City Regional Police Resort. The research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and document analysis involving service officers and users of the Online SKCK service. Data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Online SKCK service has improved accessibility, service efficiency, and transparency through the implementation of the PRESISI POLRI application. Based on the effectiveness indicators, namely program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and real change, the service can be categorized as moderately effective. Target accuracy and real change emerged as the strongest indicators, while program understanding and timeliness still face several challenges, including limited digital literacy among users, application system disruptions, and data verification issues. Nevertheless, the Online SKCK service has provided significant benefits in supporting the modernization of public services. The study concludes that improving system quality, strengthening public outreach, and developing a more integrated service system are necessary to optimize the effectiveness of the Online SKCK service at the Kupang City Regional Police Resort.

**Keywords:** Digital Service Transformation, Online Police Record Certificate, PRESISI Application, Public Service, Service Effectiveness.

**Abstrak.** Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi, termasuk layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Kupang Kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan SKCK Online sebagai persyaratan administrasi di Polresta Kupang Kota. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap petugas pelayanan serta masyarakat pengguna layanan SKCK Online. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKCK Online telah memberikan kemudahan akses, efisiensi proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi melalui penggunaan aplikasi PRESISI POLRI. Berdasarkan indikator efektivitas yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, layanan ini dinilai cukup efektif. Ketepatan sasaran dan perubahan nyata merupakan aspek yang menunjukkan hasil paling optimal, sedangkan pemahaman program dan ketepatan waktu masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan sistem aplikasi, dan kendala verifikasi data. Meskipun demikian, layanan SKCK Online telah memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung modernisasi pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sistem, penguatan sosialisasi, dan pengembangan layanan yang lebih terintegrasi diperlukan untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan SKCK Online di Polresta Kupang Kota.

**Kata Kunci:** Aplikasi PRESISI, Digitalisasi Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik, SKCK Online.

## 1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Finanda et al., 2024; Niken Ayu Febrianti et al., 2023). Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan kepada masyarakat (Niken Ayu Febrianti et al., 2023). Dalam konteks pelayanan kepolisian, salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan adalah layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring (*online*), yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen administratif secara lebih cepat dan efisien (Paris et al., 2022).

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan kepolisian merupakan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menegaskan bahwa kepolisian memiliki fungsi memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan SKCK kemudian diatur lebih lanjut melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang memungkinkan proses pengajuan dilakukan secara elektronik. Sejalan dengan kebijakan transformasi digital Polri, sejak tahun 2023 layanan registrasi SKCK secara daring dialihkan melalui aplikasi PRESISI POLRI Super App sebagai platform pelayanan terpadu berbasis digital (Fadillah, 2024).

Sebagai tindak lanjut kebijakan tersebut, Polresta Kupang Kota mulai mengimplementasikan layanan SKCK *Online* pada Juli 2024. Kehadiran layanan ini diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kepolisian. Menurut Paris et al. (2022), inovasi layanan SKCK berbasis *online* dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian. Namun demikian, implementasi suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberadaan sistem digital, tetapi juga dari tingkat pemanfaatan, kemudahan penggunaan, serta kemampuannya dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan (Arie Bowo & Mahrudi, 2022).

Data pelayanan SKCK Polresta Kupang Kota menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital masih relatif rendah. Selama periode Juli–Desember 2024 tercatat sebanyak 4.963 permohonan SKCK, namun hanya 269 permohonan (5,42%) yang dilakukan melalui layanan *online*, sedangkan 4.694 permohonan (94,58%) masih dilakukan secara *offline*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mayoritas masyarakat masih memilih mekanisme pelayanan

konvensional dibandingkan memanfaatkan layanan berbasis digital yang telah disediakan. Rendahnya tingkat penggunaan layanan *online* menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Rendahnya penggunaan layanan *SKCK Online* dapat dikaitkan dengan aspek pemahaman masyarakat terhadap program pelayanan digital. Efektivitas suatu program pada dasarnya ditentukan oleh kemampuan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat kepada kelompok sasaran (Arie Bowo & Mahrudi, 2022; Nirmala et al., 2020). Menurut teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018), efektivitas program dapat diukur melalui indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Dalam konteks layanan *SKCK Online*, rendahnya jumlah pengguna mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat belum memahami mekanisme penggunaan layanan digital atau masih memiliki preferensi terhadap pelayanan tatap muka yang dianggap lebih mudah dan meyakinkan.

Selain tingkat pemanfaatan yang masih rendah, indikator kualitas pelayanan juga menunjukkan adanya tantangan dalam implementasi layanan *SKCK Online*. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan adanya kecenderungan penurunan tingkat kepuasan terhadap pelayanan *SKCK* dalam beberapa tahun terakhir. Penurunan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang belum berjalan optimal dan memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama pada masa transisi dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Menurut Suryantoro dan Kusdyana (2020), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Temuan lapangan juga menunjukkan adanya kendala teknis yang dialami masyarakat dalam penggunaan layanan *SKCK Online*, khususnya terkait gangguan jaringan dan sinkronisasi data pembayaran. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, ketidakpastian proses administrasi, bahkan ketidaknyamanan bagi pemohon. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur teknologi, integrasi sistem, serta kemampuan organisasi dalam memastikan pelayanan berjalan secara konsisten dan tepat waktu (Pane et al., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan *SKCK Online* mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Penelitian Paris et al. (2022) menemukan bahwa inovasi layanan *SKCK* berbasis *online* memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, sedangkan

penelitian Pujiantonno (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SKCK *Online* masih dipengaruhi oleh faktor teknis sistem dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Sementara itu, Fadillah (2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi layanan SKCK tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, kajian mengenai efektivitas layanan SKCK *Online* pada tingkat kepolisian daerah, khususnya di Polresta Kupang Kota, masih relatif terbatas. Padahal, evaluasi terhadap efektivitas layanan penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program digitalisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan SKCK *Online* sebagai persyaratan administrasi di Polresta Kupang Kota dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi bagi Polresta Kupang Kota dalam meningkatkan kualitas layanan SKCK *Online* di masa mendatang.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel (Mustanir, 2022; Alfisyahrin, 2017 dalam Niken Ayu Febrianti et al., 2023). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi sektor publik.

Dalam era digital, pelayanan publik mengalami transformasi melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi proses, dan kepuasan pengguna layanan. Implementasi pelayanan berbasis elektronik diharapkan mampu mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi menghasilkan output dan manfaat sesuai dengan target yang direncanakan (Arie Bowo & Mahrudi, 2022). Dengan demikian, suatu program dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang diharapkan serta memberikan manfaat nyata bagi kelompok sasaran.

Penelitian ini menggunakan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2010 dalam Andia et al., 2024), yaitu: (1) pemahaman program, (2) ketepatan sasaran, (3) ketepatan waktu, (4) tercapainya tujuan, dan (5) perubahan nyata. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana layanan SKCK *Online* mampu mencapai tujuan digitalisasi pelayanan administrasi kepolisian.

### **Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online***

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui fungsi Intelkam untuk menerangkan ada atau tidaknya catatan kriminal seseorang berdasarkan data kepolisian. Penerbitan SKCK diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik, Polri mengembangkan layanan SKCK *Online* melalui aplikasi PRESISI. Layanan ini memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pengisian data, dan pembayaran secara elektronik sebelum mengambil dokumen fisik di kantor kepolisian. Kehadiran layanan SKCK *Online* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kepolisian.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* sebagai persyaratan administrasi di Polresta Kupang Kota. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan yang terlibat dalam proses pelayanan (Moleong, 2013).

Penelitian dilaksanakan di Polresta Kupang Kota, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Fokus penelitian mengacu pada indikator efektivitas program yang dikemukakan oleh Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan

nyata (Andia et al., 2024). Kelima indikator tersebut digunakan untuk menganalisis efektivitas implementasi layanan SKCK *Online* dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi Kepala Urusan Intelijen dan Keamanan (Intelkam), petugas penerbit SKCK, serta masyarakat pengguna layanan SKCK *Online*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan pelayanan, regulasi, dan berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Untuk menjamin kredibilitas data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen pendukung (Moleong, 2013).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Efektivitas Pelayanan SKCK *Online* di Polresta Kupang Kota**

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan SKCK *Online* di Polresta Kupang Kota berdasarkan lima indikator efektivitas program yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan SKCK *Online* melalui aplikasi PRESISI POLRI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kepolisian. Temuan ini sejalan dengan penelitian Paris et al. (2022) yang menyatakan bahwa inovasi layanan SKCK berbasis *online* mampu meningkatkan kemudahan akses layanan serta mempercepat proses administrasi kepolisian. Namun demikian, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh berbagai kendala teknis dan tingkat kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital.

##### **Pemahaman Program**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan SKCK *Online* masih bervariasi. Sebagian pemohon mampu menggunakan aplikasi PRESISI POLRI dengan baik, terutama pengguna yang telah terbiasa menggunakan layanan digital. Akan tetapi, masih ditemukan pemohon yang mengalami kesulitan pada tahap registrasi akun, verifikasi identitas, pengunggahan dokumen, dan verifikasi wajah. Kelompok usia lanjut merupakan pengguna yang paling sering mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan belum sepenuhnya merata. Menurut Sutrisno (2018), pemahaman program merupakan indikator efektivitas yang menunjukkan sejauh mana kelompok sasaran memahami tujuan, prosedur, dan mekanisme pelaksanaan suatu program. Kondisi ini juga mendukung temuan Fadillah (2024) yang menyatakan bahwa transformasi layanan SKCK berbasis digital masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan video tutorial dan pendampingan petugas belum sepenuhnya mampu mengatasi kesulitan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Dengan demikian, aspek pemahaman program masih memerlukan penguatan melalui sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif.

### **Ketepatan Sasaran**

Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan SKCK *Online* merupakan masyarakat yang membutuhkan SKCK untuk keperluan seleksi Polri, melamar pekerjaan, tes TNI, pendidikan, dan kebutuhan administrasi lainnya. Data registrasi menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon berasal dari kelompok yang memang menjadi sasaran utama penerbitan SKCK.

Temuan ini mengindikasikan bahwa program telah menjangkau kelompok sasaran yang tepat sesuai tujuan penyelenggaraannya. Menurut Sutrisno (2018), suatu program dapat dikatakan efektif apabila manfaat yang dihasilkan diterima oleh kelompok yang sesuai dengan tujuan program. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Pujiantono (2023) yang menunjukkan bahwa layanan SKCK *Online* mampu memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara lebih efektif karena menjangkau pengguna yang membutuhkan layanan secara langsung. Dengan demikian, indikator ketepatan sasaran dapat dikategorikan efektif karena layanan dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki kebutuhan administratif yang relevan dengan fungsi SKCK.

### **Ketepatan Waktu**

Pelayanan SKCK *Online* dirancang untuk mempercepat proses pelayanan dengan estimasi waktu sekitar 10–15 menit. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Beberapa pemohon mengalami keterlambatan akibat gangguan sistem, kegagalan login, verifikasi akun yang berulang, serta kendala jaringan pada aplikasi PRESISI POLRI. Selain itu, persyaratan keaktifan JKN-BPJS juga menjadi faktor yang memperpanjang waktu pelayanan.

Berdasarkan teori efektivitas, pelayanan yang efektif harus mampu memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan (Sutrisno, 2018). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian

Pane et al. (2020) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dukungan sistem informasi dan kesiapan infrastruktur teknologi. Selain itu, Paris et al. (2022) juga menemukan bahwa kendala teknis sistem menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan SKCK Online. Oleh karena itu, meskipun pelayanan telah berbasis digital, tujuan percepatan pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan administratif.

### **Tercapainya Tujuan**

Tujuan utama implementasi layanan SKCK Online adalah mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon merasakan manfaat layanan digital karena proses pendaftaran dapat dilakukan melalui telepon seluler tanpa harus datang ke kantor sejak tahap awal pelayanan. Layanan ini dinilai lebih praktis dan efisien dibandingkan sistem manual.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tujuan dasar digitalisasi pelayanan telah tercapai. Menurut Arie Bowo dan Mahrudi (2022), efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam menghasilkan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Niken Ayu Febrianti et al. (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan publik. Namun demikian, berbagai kendala teknis seperti kegagalan verifikasi wajah dan validasi data menunjukkan bahwa tujuan pelayanan belum sepenuhnya tercapai secara optimal bagi seluruh pengguna.

### **Perubahan Nyata**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan SKCK Online telah menghasilkan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik di Polresta Kupang Kota. Perubahan tersebut terlihat dari kemudahan akses layanan, sistem pembayaran non-tunai, penggunaan barcode legalisasi elektronik, serta berkurangnya antrean pelayanan di kantor kepolisian. Selain itu, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dari lokasi yang berbeda tanpa harus datang langsung ke kantor pada tahap awal pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya transformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih efisien dan transparan. Menurut Sutrisno (2018), suatu program dapat dikatakan efektif apabila menghasilkan perubahan nyata yang dirasakan langsung oleh kelompok sasaran. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Finanda et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan. Selain itu, Suryantoro dan Kusdyana (2020) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari

kemudahan akses dan kepastian proses pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan demikian, indikator perubahan nyata dapat dikategorikan efektif meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis dalam implementasinya.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan *SKCK Online* di Polresta Kupang Kota menunjukkan capaian yang berbeda pada setiap indikator. Ketepatan sasaran dan perubahan nyata merupakan aspek yang paling efektif, sedangkan pemahaman program dan ketepatan waktu masih menghadapi berbagai hambatan yang berkaitan dengan kemampuan pengguna dan aspek teknis aplikasi. Adapun indikator tercapainya tujuan berada pada kategori cukup efektif karena manfaat layanan telah dirasakan oleh masyarakat meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Temuan ini mendukung pandangan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan inovasi layanan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, kualitas sistem informasi, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital (Arie Bowo & Mahrudi, 2022; Nirmala et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem aplikasi, penyederhanaan prosedur, dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat masih diperlukan agar efektivitas pelayanan *SKCK Online* dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan *SKCK Online* di Polresta Kupang Kota menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Hal ini terlihat dari keberhasilan layanan dalam menjangkau kelompok sasaran yang tepat serta memberikan perubahan nyata berupa kemudahan akses, efisiensi proses pelayanan, dan peningkatan transparansi melalui penggunaan aplikasi PRESISI POLRI. Namun, efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala pada aspek pemahaman program dan ketepatan waktu pelayanan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, pengunggahan dokumen, dan verifikasi data, sementara gangguan teknis aplikasi, kendala jaringan, serta persyaratan administratif tertentu masih menyebabkan keterlambatan pelayanan. Meskipun demikian, layanan *SKCK Online* telah mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kepolisian yang lebih praktis dan efisien dibandingkan sistem konvensional.

## Saran

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan SKCK *Online*, Polresta Kupang Kota perlu melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi secara berkala guna mengurangi gangguan teknis serta meningkatkan stabilitas layanan. Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu diperkuat agar pemahaman dan kemampuan penggunaan layanan digital dapat meningkat, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi teknologi. Pengembangan sistem yang lebih terintegrasi juga diperlukan untuk mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan mendukung proses pelayanan yang sepenuhnya berbasis digital. Dengan langkah tersebut, pelayanan SKCK *Online* diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

- Andia, B. D., Suparman, A., & Gadzali, S. S. (2024). Efektivitas program pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Subang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6(1), 25–33.
- Arie Bowo, F., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 104–114.
- Fadillah, N. (2024). *Transformasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polresta Pekanbaru* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Niken Ayu Febrianti, Hayat, & Abidin, A. Z. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pembayaran rekening air secara *online* pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1), 30–41. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.88>
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 892–906.
- Pane, T., Tulus, F. M. G., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas unit layanan administrasi dalam pengelolaan data di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91), 1–6.

- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis *online* di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2), 100–115. <https://doi.org/10.54957/jolas.v2i2.182>
- Pujiantono, A. (2023). Efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* di Polres Bojonegoro. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2, 633–646.
- Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya organisasi* (Edisi revisi). Prenadamedia Group.