

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh negara. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Denhardt, J. V., & Denhardt, 2015). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang tersedia, tetapi juga menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan publik, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dikenal dengan konsep electronic

government atau e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien (Dunleavy et al., 2006). Melalui penerapan e-government, diharapkan proses pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih transparan, cepat, serta mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas (Heeks, 2006).

Dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah terus berupaya mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Agustina, 2022). Inovasi pelayanan digital tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam bidang pelayanan kepolisian, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) juga terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Polri Super App, yaitu aplikasi layanan kepolisian berbasis digital yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian dalam satu platform terpadu. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian secara lebih cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian pada setiap tahapan pelayanan

(Agustina., 2022). Lebih lanjut, John Adair (2006) mengemukakan bahwa aspek motivasi yang ditanamkan oleh pemimpin transformasional berdampak signifikan terhadap loyalitas dan keterikatan anggota organisasi. Oleh sebab itu, secara keseluruhan, kepemimpinan transformasional diyakini sebagai faktor penentu dalam menciptakan perubahan yang berorientasi pada peningkatan kualitas serta daya saing organisasi secara berkelanjutan.

Aplikasi Polri Super App merupakan bagian dari upaya transformasi digital yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kepolisian seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengaduan masyarakat, informasi lalu lintas, hingga layanan informasi lainnya dalam satu aplikasi. Integrasi berbagai layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kepolisian. Kehadiran aplikasi ini juga menjadi salah satu bentuk implementasi e-government di lingkungan kepolisian yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Salah satu layanan yang memiliki tingkat kebutuhan cukup tinggi di masyarakat adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh kepolisian dan digunakan sebagai salah satu persyaratan administratif dalam berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, maupun keperluan administratif lainnya. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap

SKCK menyebabkan pelayanan ini menjadi salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan SKCK menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh instansi kepolisian.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan SKCK, Polri mengembangkan sistem pelayanan SKCK berbasis *online* yang dapat diakses melalui aplikasi Polri Super App. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran permohonan SKCK secara daring dengan mengisi data pribadi serta mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan sebelum melakukan verifikasi di kantor kepolisian. Penerapan sistem pelayanan berbasis digital inAZi diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan serta mengurangi antrean di kantor pelayanan kepolisian (Heeks, 2006).

Namun demikian, penerapan pelayanan berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem elektronik tersebut. Dalam konteks pelayanan digital, kualitas pelayanan dikenal dengan istilah *e-service quality*, yaitu kemampuan suatu layanan berbasis elektronik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan pelayanan, keamanan informasi, serta kualitas informasi yang disediakan oleh sistem (Zeithaml et al., 2002).

Konsep *e-service quality* menjadi penting karena pelayanan berbasis digital tidak hanya menekankan pada hasil pelayanan, tetapi juga pada pengalaman pengguna selama menggunakan layanan tersebut. Masyarakat

sebagai pengguna layanan memiliki harapan tertentu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem elektronik. Harapan tersebut meliputi kemudahan dalam mengakses layanan, kejelasan informasi yang tersedia, kecepatan sistem dalam memproses permohonan, serta jaminan keamanan terhadap data pribadi yang diberikan oleh pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988).

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan SKCK online, kualitas pelayanan elektronik menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan tersebut. Masyarakat yang menggunakan layanan SKCK *online* tentu mengharapkan proses pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan agar sistem pelayanan dapat berjalan secara stabil tanpa mengalami gangguan yang dapat menghambat proses permohonan. Apabila sistem pelayanan sering mengalami gangguan atau kesalahan, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kepolisian (Carter & Bélanger, 2005).

Di tingkat daerah, pelayanan SKCK online dilaksanakan oleh Satuan Intelijen dan Keamanan (Satintelkam) pada masing-masing Kepolisian Resor, termasuk di Polres Bojonegoro. Polres Bojonegoro sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan SKCK yang berkualitas kepada masyarakat. Melalui penerapan layanan SKCK online pada aplikasi Polri Super App, diharapkan masyarakat di wilayah Kabupaten Bojonegoro dapat memperoleh pelayanan yang lebih

cepat, mudah, dan efisien dibandingkan dengan sistem pelayanan manual sebelumnya (Agustina, 2022).

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan layanan SKCK online. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Polri Super App, terutama dalam memahami langkah-langkah pendaftaran serta dalam mengunggah dokumen persyaratan yang diperlukan. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil serta gangguan sistem aplikasi juga dapat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Huda et al., 2022).

Selain kendala teknis, faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan SKCK online adalah ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta tahapan proses pelayanan harus disampaikan secara jelas melalui aplikasi agar masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam menggunakan layanan. Apabila informasi yang tersedia tidak lengkap atau sulit dipahami, maka masyarakat cenderung mengalami kesalahan dalam proses pengisian data atau pengunggahan dokumen, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pelayanan (Govindaraju et al., 2016).

Aspek keamanan data juga menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan berbasis elektronik. Dalam pelayanan SKCK online, masyarakat diwajibkan untuk mengisi data pribadi serta mengunggah dokumen penting yang bersifat rahasia. Oleh karena itu, sistem pelayanan harus mampu memberikan jaminan keamanan terhadap data yang disimpan dalam sistem. Apabila masyarakat merasa bahwa data mereka tidak aman, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan (Cahyati, 2023).

Selain itu, responsivitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan elektronik. Responsivitas dalam pelayanan elektronik berkaitan dengan kemampuan sistem maupun petugas dalam merespons permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan. Apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, maka harus tersedia mekanisme bantuan yang dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988).

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan elektronik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh terhadap citra institusi pemerintah. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kesan positif di masyarakat, sedangkan pelayanan yang kurang berkualitas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan elektronik menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh setiap instansi pemerintah, termasuk instansi kepolisian (Denhardt & Denhardt, 2015).

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Pelayanan yang memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi, sistem yang andal, serta informasi yang jelas cenderung memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang memiliki sistem yang rumit, lambat, serta sering mengalami gangguan cenderung menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut (Wang & Ma, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari aspek teknis maupun nonteknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik pada layanan SKCK online perlu dikaji secara lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan Masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan SKCK online pada aplikasi Polri Super App di Polres Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan e-service quality sebagai

kerangka analisis utama. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan elektronik yang diberikan kepada masyarakat serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak kepolisian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan SKCK online sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Zeithaml et al., 2002).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan dari hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut berlangsung, termasuk kemudahan penggunaan sistem digital yang disediakan oleh instansi pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik berbasis elektronik, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem layanan digital. Pelayanan berbasis elektronik atau *e-service* tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan secara daring, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna secara efektif dan efisien (Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2002).

Konsep E-Service Quality menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis digital. E-Service Quality mengacu pada kemampuan suatu sistem layanan elektronik dalam memfasilitasi aktivitas pengguna secara efektif, mulai dari proses pencarian

informasi hingga penyelesaian layanan secara daring. Dimensi dalam E-Service Quality meliputi efisiensi, keandalan sistem, ketersediaan layanan, serta jaminan keamanan data pengguna. Dimensi-dimensi tersebut sangat penting dalam memastikan bahwa layanan berbasis elektronik dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat tanpa menimbulkan hambatan yang berarti (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

Dalam praktiknya, kualitas layanan elektronik juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Kepercayaan tersebut muncul apabila sistem pelayanan mampu memberikan informasi yang akurat, menjaga keamanan data pribadi, serta menyediakan layanan yang stabil dan mudah diakses kapan saja. Jika kualitas layanan elektronik tidak terpenuhi dengan baik, maka masyarakat cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan elektronik menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan implementasi e-government di berbagai instansi pemerintah (Carter & Bélanger, 2005).

Kualitas pelayanan berbasis elektronik juga berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri tanpa harus datang

langsung ke kantor pelayanan. Dengan adanya sistem layanan digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara cepat dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010).

Dalam konteks pelayanan kepolisian, transformasi digital juga menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah aplikasi Polri Super App, yaitu sebuah aplikasi layanan digital yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan kepolisian dalam satu platform. Aplikasi ini dikembangkan sebagai bentuk modernisasi pelayanan kepolisian yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian secara daring. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti pembuatan SKCK, pengaduan masyarakat, serta layanan informasi kepolisian lainnya secara lebih praktis dan efisien.

Kehadiran Polri Super App merupakan bagian dari upaya institusi kepolisian dalam mendukung implementasi e-government di sektor pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Selain itu, penggunaan aplikasi digital juga diharapkan mampu meningkatkan transparansi proses pelayanan, karena setiap

tahapan layanan dapat dipantau secara langsung oleh pengguna melalui sistem yang tersedia. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasinya di lapangan.

Pelayanan SKCK berbasis digital di Indonesia mengalami perkembangan secara bertahap. Pada tahun 2019, Kepolisian Negara Republik Indonesia mulai menerapkan layanan SKCK semi *online*, yaitu sistem pelayanan yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pengisian data, dan unggah dokumen persyaratan secara daring melalui sistem yang telah disediakan. Namun demikian, pemohon tetap diwajibkan datang ke kantor kepolisian untuk membawa dokumen asli, melakukan verifikasi data, proses pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), serta pencetakan dan pengambilan SKCK. Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi pada sistem semi *online* masih terbatas pada tahap administrasi awal, sedangkan penyelesaian pelayanan tetap dilakukan secara langsung di kantor kepolisian.

Seiring dengan perkembangan transformasi digital di sektor pelayanan publik, Polri kemudian menyempurnakan layanan tersebut melalui penerapan SKCK full *online* yang mulai diberlakukan pada Oktober 2025 melalui aplikasi Polri Super App. Pada sistem ini, hampir seluruh tahapan administrasi, mulai dari pendaftaran, pengisian data, unggah dokumen, verifikasi oleh petugas, hingga pembayaran PNBP dilakukan secara digital melalui satu platform yang terintegrasi. Perubahan dari sistem semi *online* menuju full *online* menunjukkan komitmen Polri dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan

kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik berbasis digital yang lebih modern.

Meskipun demikian, perubahan sistem pelayanan dari semi *online* menjadi full *online* tidak serta-merta menjamin bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat telah berjalan secara optimal. Keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem, keandalan layanan, ketersediaan sistem saat diakses, serta kemampuan sistem dalam menjaga keamanan data pribadi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan elektronik (E-Service Quality) agar dapat diketahui sejauh mana implementasi layanan SKCK melalui aplikasi Polri Super App mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kepolisian, termasuk pengajuan SKCK yang kini berkembang dari mekanisme semi online menjadi layanan full online, sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara lebih terintegrasi, praktis, dan efisien melalui satu platform digital. Beberapa pengguna masih mengalami kendala seperti kesulitan dalam mengakses sistem, proses verifikasi yang memerlukan waktu tertentu, serta kendala teknis lainnya yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi masih perlu dievaluasi secara mendalam untuk

mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan SKCK online menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan benar-benar mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam hal ini, pendekatan E-Service Quality dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem digital. Melalui evaluasi yang dilakukan secara sistematis, instansi pelayanan dapat mengidentifikasi berbagai kelemahan yang masih terdapat dalam sistem layanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan SKCK online diharapkan dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat serta meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan (Govindaraju, Wiratmadja, & Haryana, 2016).

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital juga berperan penting dalam membangun citra positif institusi kepolisian di mata masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemudahan penggunaan sistem, keamanan data, serta kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pengguna. Jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian juga akan semakin meningkat. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro menjadi penting untuk dilakukan guna

mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan Masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik digital. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung saat ini. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan oleh instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi pelayanan publik berbasis elektronik dan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Penelitian Carter dan Bélanger (2005) menekankan pentingnya kualitas sistem dan kemudahan penggunaan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital, sedangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mengembangkan model E-Service Quality yang mencakup dimensi *efficiency*, *system reliability*, *system availability*, serta *privacy and security* dalam menilai kualitas layanan elektronik. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan lebih banyak diterapkan pada instansi pemerintahan daerah atau layanan administrasi publik lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas

pelayanan kepolisian berbasis aplikasi digital, terutama layanan SKCK *online* melalui aplikasi “Polri Super App”, masih relatif terbatas. Selain itu, kajian yang menggunakan pendekatan E-Service Quality pada konteks pelayanan kepolisian di tingkat daerah, khususnya Polres Bojonegoro, juga belum banyak ditemukan. Padahal, perbedaan kondisi geografis, tingkat literasi digital masyarakat, serta ketersediaan infrastruktur teknologi dapat memengaruhi kualitas pelayanan elektronik yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan SKCK *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro berdasarkan dimensi E-Service Quality, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan kepolisian. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik digital. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan SKCK *Online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung serta menjadi bahan rekomendasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* pada Aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro."**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa pelayanan SKCK *online* melalui aplikasi Polri Super App merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi, keandalan system, serta keamanan layanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro telah berjalan secara optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro berdasarkan dimensi E-Service Quality, yang meliputi *efficiency*, *system reliability*, *system availability*, serta *privacy and security*.

2) Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*E-Service Quality*). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan berbasis digital, khususnya dalam pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri Super App.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber kajian ilmiah dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*E-Service Quality*).

2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*E-Service Quality*), khususnya dalam pelayanan SKCK *online* melalui aplikasi Polri Super App, serta dapat menjadi bahan rujukan bagi

mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis di bidang pelayanan publik berbasis digital.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam mempermudah arah pembuatan penulisan skripsi, penulis menyusun sistematika pembahasan untuk penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Pada Aplikasi Polri Super App di Polres Bojonegoro yang terdiri dari bab-bab dan subbab. Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab utama, yang pada setiap babnya terdapat subbab yang diuraikan sebagai berikut:

1) BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

2) BAB II : TINJAUAN TEORI

Bab ini menyajikan kajian pustaka yang memuat teori-teori yang relevan yang dikemukakan oleh para ahli, khususnya teori kepemimpinan transformasional, pemerintahan desa, serta konsep agrowisata dan penguatan potensi lokal. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian, yang digunakan sebagai landasan dan bahan analisis dalam membahas hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan.

3) BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, teknik penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

4) BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro. Hasil penelitian mencakup gambaran umum Polres Bojonegoro, khususnya Satintelkam sebagai unit penyelenggara pelayanan SKCK, penyajian data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, serta analisis dan interpretasi terhadap data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, pembahasan menjelaskan keterkaitan antara temuan penelitian dengan teori E-Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan SKCK *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro berdasarkan dimensi *efficiency*, *system reliability*, *system availability*, serta *privacy and security*.

5) BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan sebagai rangkuman dari seluruh hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* pada aplikasi “Polri Super App” di Polres Bojonegoro.

Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis terhadap setiap dimensi *E-Service Quality* yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi Satintelkam Polres Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK *online* melalui aplikasi “Polri Super App”, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik berbasis digital.