

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 angka (1) dijelaskan bahwa Kepolisian Republik Indonesia atau biasa disebut Polri merupakan sebuah lembaga yang berfungsi untuk menjaga dan memelihara keamanan pengayoman, dan pelayanan prima kepada masyarakat. Polri dituntut untuk selalu *profesional* dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya selaku lembaga penegak hukum terutama dalam pelayanan ke masyarakat. (Utami, 2022).

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, kepolisian dituntut untuk terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek sarana dan prasarana, tetapi juga

mencakup peningkatan *profesionalisme*, *integritas*, serta *responsivitas* sumber daya manusia kepolisian. Inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi juga menjadi salah satu *strategi* penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang *efektif*, *efisien*, dan mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun berbagai kebijakan reformasi birokrasi telah diterapkan, *realitas* pelayanan publik pada kepolisian masih menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan praktik pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kesenjangan tersebut berkaitan dengan sikap petugas, proses pelayanan, serta pengalaman *subjektif* masyarakat sebagai pengguna layanan. Permasalahan tersebut bersifat *kontekstual* dan membutuhkan pemahaman yang mendalam terhadap realitas sosial di lapangan.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu lembaga pemerintah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang keamanan, ketertiban, penegakan hukum, serta perlindungan dan pengayoman masyarakat. Selain fungsi penegakan hukum, Polri juga menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan *administratif* kepada masyarakat, seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan pengaduan masyarakat, pelayanan lalu lintas, serta layanan darurat kepolisian. Pelayanan-pelayanan tersebut berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga sangat menentukan citra dan *legitimasi* institusi kepolisian di mata publik.

Latar belakang Mabes Polri membuat Aplikasi *Super APP* Polri adalah dikarenakan seluruh Satuan Wilayah Kerja Polres saling berlomba-lomba

membuat *inovasi* berupa aplikasi yang berdampak membuat masyarakat menjadi bingung karena kebanyakan aplikasi dan setiap pergantian Kapolres juga pasti akan membuat aplikasi baru lagi, akan tetapi semua *inovasi* berbasis aplikasi tersebut sifatnya tidak keberlanjutan, menindak lanjuti kejadian berulang seperti itu Mabes Polri melalui POSKO PRESISI membuat kebijakan dengan melaunching 1 aplikasi yang bisa digunakan untuk mengintegrasikan seluruh layanan publik Kepolisian di seluruh Indonesia yaitu *Super APP* Polri yang bisa diunduh melalui *Play Store* berbasis android ataupun *App Store* berbasis IOS. Pelayanan Publik Kepolisian yang sudah diintegrasikan kepada aplikasi *Super APP* Polri ini antara lain Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Aduan Masyarakat, *E-Survey*, Berita Polri dan *Call Center* 110 yang disahkan dengan Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 4 tahun 2022 tentang Satu Data Polri.

Selain itu *regulasi* dalam pengurusan penerbitan SKCK selama ini Masyarakat harus mengurus SKCK dengan datang langsung di Polres setempat sesuai dengan KTP hal ini tentunya sangat memberatkan bagi Masyarakat yang sedang bekerja di luar kota diharuskan untuk pulang dulu hanya untuk mengurus SKCK.

Selain permasalahan Masyarakat harus mengurus SKCK di Polres sesuai dengan KTP ada juga *regulasi* penerbitan SKCK yang belum bisa dirasakan maksimal oleh Masyarakat yaitu persyaratan dan sistem mekanisme prosedur, Masyarakat harus minta pengantar dari Desa/Kelurahan baru ke

Polsek atau ke Polres bahkan sering kali Masyarakat harus Kembali untuk melengkapi persyaratan yang dirasa masih belum lengkap.

Sistem *regulasi* penerbitan SKCK yang masih manual tentunya juga menimbulkan dampak lain bagi masyarakat yaitu durasi dalam pelayanan yang mana masyarakat harus antri untuk pengecekan berkas persyaratan serta antri dalam pembuatan rumus sidik jari.

Untuk pelayanan publik penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebenarnya sejak tahun 2020 sudah berbasis *website* melalui portal *skck.polri.go.id*, dengan adanya aplikasi *Super APP* Polri melalui Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/5310/X/YAN.2.3./2025/Baintelkam tanggal 9 Oktober 2025 perihal Penerbitan SKCK *Full Online*. Tentunya Kebijakan dari Mabes Polri ini sesuai Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam layanan publik, telah mendorong terciptanya sistem yang lebih *efisien*, transparan, dan mudah diakses (**Wara, 2024**) serta Salah satu contoh *inisiatif digitalisasi* yang sedang berkembang adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara *online* yang sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kepolisian (**Putra, 2020**). Peningkatan *transparansi* ini berkontribusi pada pengurangan praktik maladministrasi, seperti pungutan liar, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem *digital* (**Robertson, 2011**).

Aplikasi *Super App* Polri menjadi *platform* yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan Surat Keterangan Catatan

Kepolisian (SKCK) secara *digital*, mempermudah proses administrasi, serta mempercepat waktu penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (**Prabowo, 2021**). *Super App* Polri berperan penting dalam mendigitalisasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), memberikan kenyamanan bagi pengguna, serta mendorong transparansi dalam proses pengurusan dokumen ini (**Yustinus Bowo Dwinugroho, 2024**). Pentingnya memahami respons pengguna terhadap Polri *Super App* tidak hanya untuk meningkatkan kualitas layanan publik *digital*, tetapi juga untuk memastikan bahwa *platform digital* ini dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan masyarakat, baik dari segi kemudahan penggunaan, aksesibilitas, maupun keamanan data (**Melani Puspasari, 2024**).

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan *metode* penelitian *kualitatif* untuk mengkaji secara mendalam *efektivitas* pelayanan publik pada Polres Bojonegoro dengan menggunakan *perspektif* Menurut **Argyris (1985)**, **Mintzberg (1979)**, **Steiner dan Miner (1977)** dalam buku Analisis Swot (2003:4), strategi merupakan respon secara terus menerus maupun *adaptif* terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan *internal* yang dapat mempengaruhi organisasi

Kepolisian Resor Bojonegoro merupakan salah satu institusi pelayanan publik di bawah naungan Kepolisian Republik Indonesia yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di wilayah Kabupaten Bojonegoro. Sebagai pelayanan keamanan masyarakat, Polres Bojonegoro diharapkan mampu memberikan pelayanan yang *optimal*

dan *responsif* terhadap kebutuhan Masyarakat salah satunya adalah dalam bidang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan kondisi pelayanan penerbitan SKCK Online melalui aplikasi Super App Polri di Polres Bojonegoro, dapat diidentifikasi beberapa faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar analisis SWOT sebagai berikut

1. Strenght (Kekuatan)

- a. Komitmen Pimpinan Polres Bojonegoro dalam mengimplementasikan Kawasan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dengan secara terus melaksanakan perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat.
- b. Setiap tahun rutin dilaksanakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh Mabes Polri bersama dengan Kemenpan RB.
- c. Setiap tahun dilaksanakan penilaian dari OMBUDSMAN RI perihal Maladministrasi pelayanan publik
- d. Mendapat predikat Pelayanan Prima dari Kemenpan RB setiap tahunnya.
- e. Sudah mendapat predikat Pelayanan Sangat Baik dari OMBUDSMAN RI.

GAMBAR 1

**PREDIKAT ZONA INTEGRITAS WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI
(WBK) DAN WILAYAH BIKRASI BERSIH DAN MELAYANI**



GAMBAR 2

PREDIKAT PELAYANAN PRIMA DARI MABES POLRI



GAMBAR 3

PIAGAM DARI OMBUDSMAN RI PREDIKAT PELAYANAN SANGAT BAIK



GAMBAR 4

PIAGAM DARI KEMENPAN RB PREDIKAT PELAYANAN RAMAH KELOMPOK RENTAN



2. Weakness (Kelemahan)

- a. *regulasi* penerbitan SKCK yang masih manual tentunya juga menimbulkan dampak lain bagi masyarakat yaitu durasi dalam pelayanan yang mana masyarakat harus antri untuk pengecekan berkas persyaratan serta antri dalam pembuatan rumus sidik jari.
- b. *regulasi* dalam pengurusan penerbitan SKCK selama ini Masyarakat harus mengurus SKCK dengan datang langsung di Polres setempat

sesuai dengan KTP hal ini tentunya sangat memberatkan bagi Masyarakat yang sedang bekerja di luar kota diharuskan untuk pulang dulu hanya untuk mengurus SKCK.

- c. Satuan Wilayah Kerja Polres saling berlomba-lomba membuat *inovasi* berupa aplikasi yang berdampak membuat masyarakat menjadi bingung karena kebanyakan aplikasi dan setiap pergantian Kapolres juga pasti akan membuat aplikasi baru lagi, akan tetapi semua *inovasi* berbasis aplikasi tersebut sifatnya tidak keberlanjutan.
- d. Kebijakan Polri untuk Satuan Kerja Tingkat Polres tidak bisa Belanja Barang sendiri untuk mencukupi kebutuhan sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik.

3. Opportunity (Peluang)

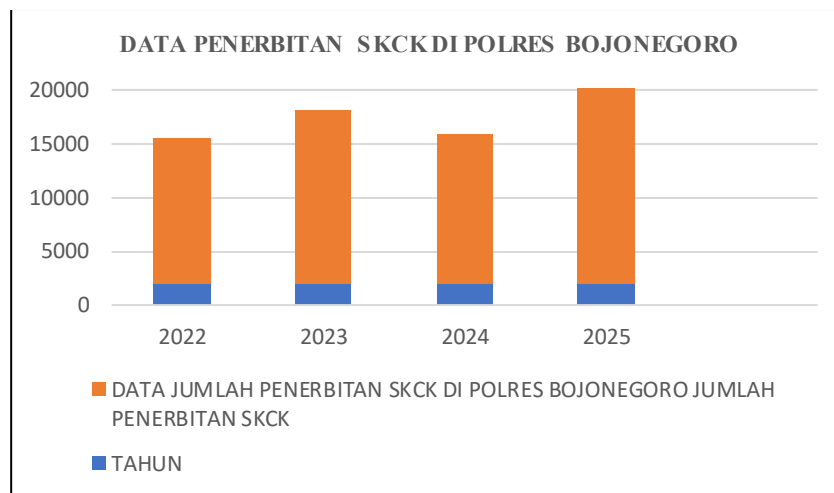
- a. Dukungan masyarakat terhadap pelayanan digital.
- b. Kerjasama yang bagus antara Polres Bojonegoro dengan Forkopimda jajaran Kabupaten Bojonegoro khususnya pemberian Hibah dari Pemkab Bojonegoro kepada Polres Bojonegoro yang mana dapat digunakan untuk revitalisasi Gedung Pelayanan Publik, Pemenuhan Sarana dan Prasarana serta peningkatan pelayanan publik lainnya.
- c. Informasi digital saat ini sangat mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat.
- d. Program Kerja Presiden maupun Kapolri untuk terus peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Threat (Ancaman)

- a. Literasi masyarakat dalam pelayanan berbasis online masih belum maksimal.
- b. Belum semua masyarakat familiar dengan pembayaran virtual (Cashless).
- c. Ancaman keamanan data oleh hacker.
- d. Server terpusat Mabes Polri terkadang mengalami gangguan.
- e. Tuntutan masyarakat pelayanan yang cepat dan mudah.

GAMBAR 5

DATA PENERBITAN SKCK MANUAL DI POLRES BOJONEGORO



Sumber: Data Satintelkam Polres Bojonegoro, diolah peneliti, 2026

Berdasarkan *grafik* data penerbitan SKCK di Polres Bojonegoro tahun 2022–2025, Jumlah penerbitan SKCK tahun 2022 sebanyak 13.441, tahun 2023 sebanyak 16.068, tahun 2024 sebanyak 13.866 dan tahun 2025 sebanyak 18.756. Dengan melihat data penerbitan SKCK tersebut di atas bisa dilihat bahwa dengan adanya perubahan regulasi pelayanan publik penerbitan SKCK

di Polres Bojonegoro bisa memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung, hal ini dikarenakan dengan adanya perubahan regulasi penerbitan SKCK yang tadinya masih manual beralih menggunakan aplikasi *Super APP* Polri masyarakat yang mengurus di Polres Bojonegoro tidak hanya dari masyarakat Kabupaten Bojonegoro saja tetapi masyarakat dari luar Kabupaten Bojonegoro yang sedang berkepentingan di Bojonegoro juga bisa mengurus SKCK di Polres Bojonegoro.

Namun demikian, implementasi penerbitan SKCK secara online melalui Super App Polri belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala pada aspek komunikasi, sumber daya, dan pelaksanaan kebijakan yang memengaruhi kualitas pelayanan (Kurniawan et al., 2025). Selain itu, inovasi pelayanan digital tersebut juga masih menghadapi hambatan teknis serta adaptasi masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis elektronik (Johanda & Khairul, 2024). Kondisi ini menunjukkan masih adanya risiko atau potensi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik penerbitan SKCK di Polres Bojonegoro.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian pada topik tersebut dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Melalui Aplikasi *Super App Polri* (Studi Pada Polres Bojonegoro)”.

B. Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2013), masalah diartikan sebagai suatu kesenjangan atau penyimpangan antara harapan (apa yang seharusnya terjadi) dengan kenyataan yang ada di lapangan. Hal ini bisa berupa perbedaan antara teori dan praktik, atau rencana dengan pelaksanaannya. Dalam konteks penelitian ini, masalah dapat dipahami sebagai adanya kesenjangan antara harapan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online yang cepat, mudah, dan efisien melalui aplikasi Super App Polri dengan kenyataan yang masih menunjukkan berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Sejalan dengan itu, Suharsimi Arikunto (2019), menyatakan bahwa masalah merupakan titik awal yang mendorong dilakukannya penelitian, sehingga peneliti perlu merumuskan pertanyaan yang akan dijawab melalui pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana strategi yang dilakukan oleh Polres dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis online.

Selain itu, menurut Nasution (2017), masalah merupakan suatu keadaan yang timbul karena adanya hubungan antara dua faktor atau lebih yang menimbulkan kebingungan dan memerlukan pemecahan. Oleh karena itu, identifikasi masalah menjadi langkah penting dalam penelitian untuk menentukan fokus kajian yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, kesenjangan tersebut terlihat pada belum optimalnya penggunaan aplikasi Super App Polri oleh masyarakat maupun petugas, yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Melalui Aplikasi Super App Polri (Studi pada Polres Bojonegoro)?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Peneliti

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis online melalui aplikasi Super App Polri pada Kepolisian Resor Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Melalui Aplikasi Super App Polri (Studi pada Polres Bojonegoro)” diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Secara teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen strategi pelayanan publik dan manajemen risiko dalam organisasi sektor publik.

- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam kajian terkait transformasi digital pelayanan publik di lingkungan Polres Bojonegoro.
- 3) Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital, khususnya melalui Super App Polri.

b. Secara praktis

1) Bagi Institusi Kepolisian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi Polres Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis online, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem, maupun prosedur pelayanan.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan strategi pelayanan publik, e-government, maupun inovasi pelayanan berbasis teknologi digital.

4) Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan kajian akademik dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan publik pada Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mendukung penguatan tri dharma perguruan tinggi, terutama dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, diperlukan sistematika penulisan agar dapat memudahkan pembaca dalam menguraikan objek penelitian dan juga memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini, maka susunan sistematika penulisan penelitian ini adalah:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang didalamnya menguraikan isi berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua, merupakan bab dimana penulisan menguraikan tentang teori, konsep terkait dengan Strategi + Analisa SWOT, Kualitas Pelayanan publik. Dalam bab dua ini juga menguraikan tentang penelitian terdahulu.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga, merupakan bab yang membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga uraian didalamnya meliputi, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, manajemen data, serta teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat, merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya menguraikan strategi peningkatan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online melalui aplikasi Super APP Polri di Polres Bojonegoro. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang digunakan serta Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif.

5. BAB V PENUTUP

Bab lima, merupakan bab penutup dimana bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian yang dilakukan. Dengan adanya bab penutup, pembaca dapat memperoleh gambaran rigkas tentang hasil penelitian dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian tersebut.