

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Melalui Aplikasi Super App Polri (Studi pada Polres Bojonegoro), maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Strategi peningkatan pelayanan penerbitan SKCK Online melalui aplikasi Super App Polri di Polres Bojonegoro berdasarkan hasil analisis SWOT berada pada strategi *Strength Opportunity* (SO), yaitu memanfaatkan seluruh kekuatan internal untuk mengoptimalkan peluang eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut diwujudkan melalui optimalisasi pemanfaatan aplikasi Super App Polri sebagai media pelayanan digital, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, perluasan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi sesuai kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Strategi tersebut dinilai mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, transparansi, dan kualitas pelayanan penerbitan SKCK Online di Polres Bojonegoro.
2. Kekuatan (*Strength*) dalam implementasi pelayanan SKCK Online di Polres Bojonegoro terletak pada tersedianya aplikasi Super App Polri

yang memudahkan proses pendaftaran masyarakat, prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Keberadaan aplikasi tersebut mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean pelayanan, meningkatkan efektivitas kerja petugas, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan secara lebih fleksibel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Kelemahan (*Weakness*) yang masih ditemukan dalam implementasi pelayanan SKCK Online meliputi belum meratanya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Super App Polri, masih terjadinya gangguan teknis pada sistem maupun jaringan internet, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam menghadapi peningkatan pelayanan berbasis digital. Kelemahan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan dalam proses pendaftaran dan mengakibatkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal pada kondisi tertentu.
4. Peluang (*Opportunity*) yang dimiliki Polres Bojonegoro dalam meningkatkan pelayanan SKCK Online berasal dari perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, dukungan kebijakan pemerintah mengenai digitalisasi pelayanan publik, serta tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan SKCK. Kondisi tersebut memberikan

peluang bagi Polres Bojonegoro untuk terus mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital, meningkatkan kualitas sistem pelayanan, memperluas pemanfaatan teknologi informasi, serta memperkuat kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Ancaman (*Threat*) yang berpotensi memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan SKCK Online meliputi gangguan jaringan internet maupun sistem aplikasi, risiko keamanan data dalam pelayanan digital, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan keamanan sistem dan perlindungan data, pengembangan sistem cadangan ketika terjadi gangguan teknis, serta evaluasi dan penyempurnaan pelayanan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi peningkatan pelayanan penerbitan SKCK online melalui aplikasi Super App Polri di Polres Bojonegoro, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

1. Bagi Polres Bojonegoro

Polres Bojonegoro disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan SKCK online melalui evaluasi sistem secara berkala, terutama

pada aspek teknis yang masih sering mengalami gangguan seperti server error, keterlambatan verifikasi, dan kendala jaringan. Evaluasi ini penting dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih stabil dan konsisten. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis secara berkelanjutan agar petugas semakin siap menghadapi perkembangan sistem digital yang terus berubah. Penambahan jumlah petugas pada waktu tertentu juga dapat menjadi alternatif untuk mengurangi beban kerja ketika jumlah pemohon meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dalam berbagai kondisi operasional.

Selain aspek teknis dan sumber daya manusia, Polres Bojonegoro juga perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan aplikasi Super App Polri. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, banner informasi, maupun pendampingan langsung di kantor pelayanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Dengan pemahaman yang lebih baik, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan hambatan penggunaan aplikasi dapat diminimalkan.

2. Bagi Pengembang Sistem (Super App Polri)

Pengembang aplikasi Super App Polri disarankan untuk terus melakukan pembaruan sistem yang berorientasi pada kemudahan pengguna (user-friendly), stabilitas server, dan keamanan data.

Penyederhanaan tampilan menu serta petunjuk penggunaan yang lebih jelas akan membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan lebih mudah. Selain itu, peningkatan kapasitas server perlu menjadi perhatian agar aplikasi tetap dapat diakses dengan baik pada jam-jam sibuk. Aspek keamanan data pribadi pengguna juga harus diperkuat melalui sistem perlindungan digital yang lebih optimal guna meminimalkan risiko kebocoran data atau penyalahgunaan informasi.

Pengembangan fitur tambahan seperti notifikasi otomatis, bantuan layanan digital (help center), dan integrasi dengan sistem administrasi lain juga dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya pengembangan tersebut, sistem pelayanan dapat menjadi lebih responsif, cepat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, khususnya aplikasi Super App Polri. Pemahaman yang baik terhadap prosedur penggunaan aplikasi akan membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan saat pendaftaran. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat mempersiapkan dokumen persyaratan dengan benar sebelum melakukan pendaftaran agar proses verifikasi dapat berjalan lebih lancar.

Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan atau evaluasi terhadap pelayanan juga sangat penting sebagai bahan perbaikan bagi pihak kepolisian. Dengan adanya komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan pengguna, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan kajian terkait digitalisasi pelayanan publik, khususnya di lingkungan kepolisian. Penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus kajian, misalnya dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih spesifik atau membandingkan implementasi pelayanan SKCK online di beberapa wilayah kepolisian yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Burhan Bungin. 2017. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana.
- Budi Winarno. 2014. Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Chris Argyris. 1993. Knowledge for Action: A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dwiyanto Agus. 2018. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Freddy Rangkuti. 2003. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy Rangkuti. 2016. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fred R. David. 2011. Strategic Management: Concepts and Cases. New Jersey: Pearson.
- George A. Steiner. 1979. Strategic Planning. New York: Free Press.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Henry Mintzberg. 1998. Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management. New York: Free Press.
- Indrajit Richardus Eko. 2006. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.

- John B. Miner. 1992. *Industrial Organizational Psychology*. New York: Mc Graw-Hill.
- Lexy J. Moleong. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maramis, L., Abdussamad, Z., Solihin, D. I. Y., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2026). Kesenjangan implementasi digitalisasi SKCK online: Dominasi layanan manual dalam sistem pelayanan hybrid di Polresta Gorontalo Kota. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 6(2), 45–59.
- Matthew B. Miles., A. Michael Huberman., & Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pangaribuan, R. B. H. (2025). Inovasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus pengurusan SKCK di Kepolisian Resor Kota Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(4), 23–36.
- Philip Kotler., & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Ratminto., & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rompas, B., Masengi, E., Wawointana, T., & Mewengkang, R. (2023). Analisis pelayanan publik secara online di Polda Sulut. *Jurnal Administro*, 5(2), 130–137.

Sedarmayanti. 2017. Reformasi Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi.

Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Syahputra, A. R. (2024). Adaptation and concept of Indonesia online police record certificate (SKCK online) in realising police services in Society 5.0. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(1), 55–68.

Zeithaml, A. Parasuraman., & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

Peraturan-Peraturan:

Keputusan Kapolres Bojonegoro Nomor: Kep/60/VIII/2025 tentang Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Baru Polres Bojonegoro.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK.

Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: R/5310/X/YAN.2.3./2025/Baintelkam perihal Penerbitan SKCK Full Online.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.