

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan SKCK online pada aplikasi Polri Super App di Polres Bojonegoro, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKCK online telah dilaksanakan dengan mengacu pada dimensi E-Service Quality menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Arvind Malhotra, yaitu Efficiency (Efisiensi), System Reliability (Keandalan Sistem), System Availability (Ketersediaan Sistem), serta Privacy and Security (Privasi dan Keamanan). Keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App pada umumnya telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu ditingkatkan. yaitu Efficiency (Efisiensi), System Reliability (Keandalan Sistem), System Availability (Ketersediaan Sistem), serta Privacy and Security (Privasi dan Keamanan). Keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App pada umumnya telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu ditingkatkan.

1. *Efficiency* (Efisiensi) menunjukkan bahwa aplikasi Polri Super App mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pengajuan SKCK secara online. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran, mengisi data diri, dan mengunggah dokumen persyaratan

dari rumah sehingga mengurangi antrean di kantor polisi dan menghemat waktu pelayanan. Selain itu, petugas juga terbantu karena sebagian data telah diinput langsung oleh pemohon melalui sistem.

2. *System Reliability* (Keandalan Sistem) menunjukkan bahwa sistem pelayanan SKCK online dinilai cukup andal dalam memproses data pemohon. Informasi yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan prosedur pelayanan di lapangan, dan proses verifikasi serta penerbitan SKCK dapat dilakukan secara konsisten sesuai ketentuan yang berlaku.
3. *system availability* (ketersediaan system) aplikasi pada umumnya dapat diakses oleh masyarakat ketika dibutuhkan untuk mengajukan pelayanan SKCK. Layanan dapat digunakan selama jaringan internet dan sistem berjalan normal. Kendala yang masih ditemukan berupa loading aplikasi yang lambat dan keterlambatan pembaruan status pengajuan pada waktu tertentu.
4. *privacy and security* (privasi dan keamanan) Satintelkam Polres Bojonegoro telah menerapkan pembatasan hak akses terhadap data pemohon serta penggunaan sistem keamanan berupa OTP yang diperbarui secara berkala. Mayoritas masyarakat merasa cukup aman menggunakan aplikasi karena layanan dikelola oleh instansi resmi. Walaupun demikian, masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang memiliki kekhawatiran terhadap kemungkinan penyalahgunaan data pribadi.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SKCK online pada aplikasi Polri Super App di Polres Bojonegoro telah memenuhi dimensi E-Service Quality dengan cukup baik. Layanan ini telah memberikan kemudahan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung digitalisasi pelayanan publik di lingkungan kepolisian, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan pada aspek stabilitas sistem, ketersediaan layanan, dan pendampingan bagi pengguna.

B. Saran-saran

1. Bagi Satintelkam Polres Bojonegoro : Satintelkam Polres Bojonegoro diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, sehingga proses pendaftaran dan pengunggahan dokumen dapat dilakukan dengan lebih mudah dan meminimalkan kesalahan penggunaan aplikasi. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan koordinasi dengan pengelola sistem pusat guna mengurangi gangguan jaringan dan proses maintenance yang berpotensi menghambat pelayanan. Evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan SKCK online juga penting dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat maupun petugas, sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

2. Bagi Pengembangan Aplikasi Polri Super App : Pengembangan aplikasi Polri Super App perlu diarahkan pada peningkatan stabilitas sistem dan kecepatan akses agar proses pendaftaran, pengunggahan dokumen, dan pembaruan status pengajuan dapat berjalan lebih optimal. Penyediaan panduan penggunaan aplikasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat juga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan layanan. Di samping itu, penguatan fitur keamanan serta penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai mekanisme perlindungan data pribadi pengguna perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital kepolisian. Selain itu, dalam jangka panjang Polri sebagai pengembang aplikasi "Polri Super App" diharapkan dapat terus menyempurnakan sistem pelayanan SKCK *Online*, termasuk mempertimbangkan pengembangan fitur yang memungkinkan SKCK diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik yang memiliki legalitas serta dilengkapi mekanisme verifikasi keaslian, seperti tanda tangan elektronik atau kode *QR*. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kepolisian hanya untuk mengambil hasil SKCK, melainkan dapat mengunduh dan mencetaknya secara mandiri apabila telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengembangan tersebut diharapkan semakin meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya : Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji kualitas pelayanan SKCK online dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau melalui perbandingan antara beberapa Polres sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan digital di lingkungan kepolisian. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan aspek lain seperti tingkat kepuasan masyarakat, kemudahan penggunaan aplikasi, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital kepolisian guna memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. (2022). *Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung e-government*.
- Agustina, D. P. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui implementasi e-government. *Jurnal Ekuitas*, 9(2145–156).
<https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i2.42044>
- Bagong, S. S. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai ALternatif*. Pustaka.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010a). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010b). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Bungin, B. (2001). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Erlangga.
- Cahyati, T. (2023). Improving public service quality through the development of online service innovations in public sector organizations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.45170>
- Cahyono, A., Endarti, S., & Sunyoto, S. (2023). Kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pada pelayanan SKCK online Polres Probolinggo Kota. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 559–568. <https://doi.org/https://doi.org/10.37504/map.v6i3.559>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005a). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005b). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). *SAGE Publications*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). *Routledge*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315705767>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public*

- Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Dwiyanto., A. (2017). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. *Gadjah Mada University Press*.
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan model evaluasi kualitas layanan sistem e-government. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(2), 196–205.
<https://doi.org/https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.2.6>
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. *Sage Publications*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781446212196>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 45–56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Huda, M. N., Kurniasari, E. N., & Ruroh, S. M. (2022). A systematic literature review of e-government evaluation. *Journal of Local Government Issues*, 5(1), 32–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/logos.v5i1.19784>
- Hutahaean, wendy sepmady. (2021). *Teori Kepemimpinan*. Ahlimedia press.
- Indonesia., R. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- John adair. (2006). *kepemimpinan yang memotivasi*. gramedia pustaka utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). *Pearson Education*.
- Kurniawan, D., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan masyarakat pada sistem informasi publik. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 940–950.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.940>
- Moenir, H. A. S. (2015). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. *Bumi Aksara*.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Pangaribuan, R. (2024). Inovasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus pengurusan SKCK berbasis online. *Jurnal Praja Observasi*, 5(4), 2287–2295. <https://doi.org/https://doi.org/10.69957/praob.v5i04.2287>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988a). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988b). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. *Pustaka Pelajar*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.cv.
- Tjiptono, F. (2019). Service quality and customer satisfaction. *Andi Publisher*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/4j6kh>
- Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital transformation of citizens' evaluations of public service delivery: Evidence from China. *Digital Government: Research and Practice*, 2(4), 477–497. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s43508-022-00054-x>
- Wardana, A. (2022). Kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian online di Kepolisian Resor Sidoarjo. *Jurnal Governance and Administrative Reform*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). *McGraw-Hill Education*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009207002236911>