

Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Kota Tomohon

Aisya Chintia Maramis ^{a, 1*}, Steven V. Tarore ^{b, 2}, Jetty E. H. Mokat ^{c, 3}

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Manado Tondano, Indonesia

¹ aisyamaramis@gmail.com *; ² steven_taroreh@unima.ac.id; ³ jettymokat@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Service Effectiveness
Online SKCK
PRESISI Polri
Public Service

This study aims to analyze the effectiveness of online Police Record Certificate (SKCK) services at the Tomohon City Police Department through the Polri PRESISI application. Using a qualitative research method with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation, this study examines six main indicators, namely procedural ease, service speed, transparency and accountability, officer competence, facilities and infrastructure, and public satisfaction. The results of the study show that: (1) The online SKCK service at the Tomohon City Police Department is not yet fully effective. (2) Service speed is still constrained by technical issues such as internet network instability. (3) A lack of information transparency results in suboptimal public understanding of the application's workflow. (4) Officer competence is deemed insufficient in operating this new digital system. (5) Limitations in supporting facilities and physical infrastructure on-site still hinder the achievement of optimal service. (6) Public satisfaction as service users has not been fully achieved due to these various operational obstacles. Increased socialization, infrastructure improvements, and digital literacy programs are required to enhance service effectiveness.

INTISARI

Kata kunci:
Efektivitas Pelayanan
SKCK Online
PRESISI Polri
Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polres Kota Tomohon melalui aplikasi PRESISI Polri. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penelitian ini mengkaji enam indikator utama, yaitu kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon belum sepenuhnya berjalan efektif. (2) Kecepatan waktu pelayanan masih terkendala oleh masalah teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet. (3) Kurangnya transparansi informasi mengakibatkan pemahaman masyarakat terhadap alur penggunaan aplikasi tidak maksimal. (4) Kompetensi petugas dinilai belum cukup mumpuni dalam mengoperasikan sistem digital baru ini. (5) Keterbatasan sarana pendukung dan prasarana fisik di lapangan masih menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. (6) Kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan belum dapat tercapai seutuhnya karena berbagai hambatan operasional tersebut. Peningkatan sosialisasi, perbaikan infrastruktur, dan program literasi digital diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1].

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk berinovasi melalui pelayanan berbasis digital atau e-government. Menurut Indrajit (2016), e-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik [2]. Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online melalui aplikasi PRESISI Polri.

SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan kepolisian berisi catatan seseorang dan digunakan untuk berbagai keperluan administrasi seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, dan pendaftaran calon pegawai. Melalui aplikasi PRESISI Polri, masyarakat dapat mengurus SKCK secara online dengan melakukan registrasi akun, mengisi data diri, mengunggah dokumen persyaratan, melakukan pembayaran administrasi, dan mengikuti proses verifikasi data sebelum SKCK diterbitkan.

Efektivitas pelayanan menjadi penting sebagai tolak ukur keberhasilan layanan publik berbasis digital. Steers (1985) menyatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan [3]. Dalam konteks pelayanan SKCK online, efektivitas mencakup kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat.

Namun dalam konteks Polres Kota Tomohon, pelaksanaan pelayanan SKCK online melalui aplikasi PRESISI Polri belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih ditemukan kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil, kesulitan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, serta keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon serta mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang mempengaruhinya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci [4]. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh gambaran mendalam mengenai efektivitas pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon. Penelitian dilaksanakan di Polres Kota Tomohon, Sulawesi Utara, yang merupakan salah satu unit kepolisian yang menyelenggarakan layanan SKCK online melalui aplikasi PRESISI Polri. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Polres Kota Tomohon merupakan instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam pengurusan SKCK di wilayah Kota Tomohon. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga cara. Pertama, observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon. Kedua, wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan kepada informan yang terdiri dari Kepala Unit Pelayanan Minimal (Kaur Yanmin), petugas pelayanan SKCK, dan masyarakat pengguna layanan. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto, dokumen resmi, dan arsip terkait pelayanan SKCK online. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi Kaur Yanmin Polres Kota Tomohon (MS), petugas pelayanan SKCK (TL), dan tiga orang masyarakat pengguna layanan SKCK online (AR, FS, RS) yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2017) yang mencakup tiga tahapan yaitu: (1) reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data kasar dari hasil catatan lapangan; (2) penyajian data, yaitu penyusunan informasi secara sistematis dalam bentuk uraian naratif; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis [5]. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Polres Kota Tomohon dengan fokus mengkaji efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online melalui aplikasi PRESISI Polri. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kaur Yanmin, petugas pelayanan SKCK, dan masyarakat pengguna layanan, serta diperkuat melalui observasi lapangan dan dokumentasi. Hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan enam

indikator efektivitas pelayanan publik yang meliputi kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat.

Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknik, kompetensi aparatur, dan kemudahan akses bagi masyarakat, karena hambatan teknis sekecil apa pun dapat menurunkan indeks kepuasan publik [18]. Keenam indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

A. Kemudahan Prosedur Pelayanan SKCK Online

Kemudahan prosedur merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Sinambela (2018) menyatakan bahwa prosedur pelayanan publik harus dibuat secara sederhana agar masyarakat mudah memahami tahapan pelayanan yang harus dilakukan [6]. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan SKCK online melalui aplikasi PRESISI Polri pada dasarnya telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan SKCK.

Masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi tanpa harus mengisi formulir manual secara langsung di kantor pelayanan. Persyaratan yang diminta juga dinilai cukup mudah dipenuhi karena sebagian besar berupa dokumen identitas pribadi yang umum dimiliki masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala bagi sebagian masyarakat, terutama lansia, yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan Yusuf dan Fitryantica (2024) yang menyatakan bahwa salah satu hambatan dalam penerapan e-government pada pelayanan SKCK adalah rendahnya literasi digital sebagian masyarakat [7].

B. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKCK online di aplikasi PRESISI Polri dinilai cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan. Apabila seluruh persyaratan administrasi telah lengkap, proses penerbitan SKCK dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Hal ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu pelayanan dibandingkan proses manual.

Namun, masih terdapat hambatan yang mempengaruhi kecepatan pelayanan berupa gangguan jaringan internet, keterlambatan dalam proses verifikasi data, serta kegagalan dalam mengunggah dokumen persyaratan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zainuddin et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa kendala teknis dan jaringan menjadi faktor penghambat utama dalam penggunaan aplikasi layanan digital kepolisian [8].

C. Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai keterbukaan informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat. Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui jalannya pelayanan publik [9]. Berdasarkan hasil penelitian, transparansi pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon sudah cukup baik. Informasi mengenai biaya administrasi, persyaratan pelayanan, dan prosedur pengurusan SKCK telah disampaikan secara terbuka melalui papan informasi pelayanan dan aplikasi PRESISI Polri. (Mokat & Tarore, 2024) Pelayanan publik yang efektif menuntut transparansi dalam mekanisme birokrasi dan akuntabilitas pengelolaan kinerja, guna menghindari penurunan kepuasan masyarakat yang disebabkan oleh lambatnya proses distribusi instrumen pelayanan [19].

Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan online karena kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PRESISI Polri. Kondisi ini menyebabkan petugas harus memberikan penjelasan berulang, yang pada gilirannya mempengaruhi efisiensi waktu pelayanan secara keseluruhan.

D. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap profesional aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Siagian (2001) menyatakan bahwa sumber daya manusia yang kompeten sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik [10]. Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi petugas pelayanan SKCK online di Polres Kota Tomohon dinilai cukup baik. Petugas mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PRESISI Polri, menunjukkan sikap responsif dan ramah dalam melayani. Namun, petugas seringkali harus melayani banyak masyarakat secara bersamaan sehingga beban kerja meningkat. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan terkadang terhambat. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan di bidang layanan digital perlu terus ditingkatkan agar petugas semakin kompeten dalam menghadapi dinamika pelayanan berbasis teknologi.

E. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana meliputi seluruh fasilitas, peralatan teknologi, dan infrastruktur yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan. Moenir (2010) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai akan membantu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan kenyamanan masyarakat [11]. Polres Kota Tomohon telah menyediakan fasilitas pendukung seperti komputer pelayanan, jaringan internet, ruang pelayanan, dan sistem aplikasi PRESISI Polri.

Namun, kendala utama yang ditemukan adalah gangguan jaringan internet yang sering terjadi, terutama saat cuaca buruk atau pada jam sibuk ketika banyak masyarakat mengakses sistem secara bersamaan. Keterbatasan jumlah komputer dan printer juga menjadi hambatan yang perlu segera ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi di Polres Kota Tomohon perlu diperkuat untuk mendukung efektivitas pelayanan digital.

F. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dalam Sinambela (2018), kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan [6]. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan SKCK online karena lebih praktis, cepat, dan tidak memerlukan antrean panjang seperti pelayanan manual. (Lengkong et al., 2022) Efektivitas pelayanan publik diukur dari konsistensi instansi dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi operasional, kepastian biaya, dan kejelasan waktu penyelesaian dokumen, demi menghindari hambatan birokrasi yang memicu ketidakpuasan masyarakat [20].

Namun, kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat faktor-faktor penghambat berupa gangguan internet, kendala teknis aplikasi, dan kurangnya pemahaman tentang penggunaan sistem online. Sebagian masyarakat lanjut usia merasa kesulitan menggunakan aplikasi PRESISI Polri karena belum terbiasa menggunakan layanan digital. Temuan ini konsisten dengan penelitian Herawati (2024) yang menyebutkan bahwa optimalisasi SKCK online memerlukan pendampingan intensif bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital [12].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SKCK online melalui aplikasi PRESISI Polri di Polres Kota Tomohon belum sepenuhnya efektif. Dari enam indikator yang dikaji, hanya kompetensi petugas yang dinilai sudah berjalan dengan baik. Indikator kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, sarana dan prasarana, serta kepuasan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala. Kendala utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan meliputi ketidakstabilan jaringan internet, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PRESISI Polri, dan keterbatasan sarana prasarana pendukung. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, Polres Kota Tomohon perlu meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi PRESISI Polri secara berkelanjutan, memperkuat infrastruktur jaringan internet, menambah fasilitas komputer dan perangkat pendukung, serta meningkatkan kapasitas petugas dalam pelayanan berbasis digital.

Referensi

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [2] R. E. Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [3] R. M. Steers, *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [5] M. B. Miles dan A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press, 2017.
- [6] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- [7] M. J. Yusuf dan A. Fitryantica, "Penerapan e-government dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi mantan narapidana di kepolisian sektor," *Policies on Regulatory Reform Law Journal*, vol. 1, no. 1, 2024.
- [8] A. M. Zainuddin Majid, J. Ahmad, N. Nonci, dan Y. Astuti, "Digitalisasi layanan kepolisian: Studi tentang efektivitas dan kendala dalam penggunaan Polri Super App untuk pelayanan publik," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 11, no. 1, hal. 308-322, 2025.
- [9] Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- [10] S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- [11] H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

- [12] A. I. Herawati, "Optimization of online SKCK services by the Intelkam unit in improving public services at Ngawi Police," *Advances in Police Science Research Journal*, vol. 8, no. 6, 2024.
- [13] R. B. H. Pangaribuan, "Inovasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus pengurusan SKCK di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Sidoarjo," *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 5, no. 4, hal. 23-36, 2025.
- [14] G. T. R. Hutapea, "Penyatuan sistem informasi kepolisian yang terintegrasi untuk mewujudkan big data Polri guna peningkatan kualitas pelayanan publik," *Jurnal Ilmu Kepolisian*, vol. 17, no. 1, 2023.
- [15] S. Wibowo, I. Gamayanto, dan D. I. Luvilla, "Analisis tata kelola sistem informasi SKCK online pada kantor pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang menggunakan framework COBIT 5 DSS 02," *Journal of Information System (JOINS)*, vol. 7, no. 1, 2022.
- [16] Ratminto dan A. S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [17] Y. T. Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2004.
- [18] Joseph, D. G., Mamonto, F. H., & Tarore, S. V. (2025). Management of the Online Single Submission–Risk-Based Approach (OSS-RBA) System at the Investment and Integrated One-Stop Service Office of North Minahasa Regency. *International Journal of Information Technology and Education*, 4(1),45-56.
- [19] Mokat, J. E. H., & Tarore, S. V. (2024). Akuntabilitas pengelolaan kinerja birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik daerah. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 6(1), 88–95.
- [20] Lengkong, K., Dilapanga, A. R., Sendouw, R. H. E., & Siwij, D. (2022). Implementation of good governance principles in public services at the Madidir District Office, Bitung City. *SHS Web of Conferences*, 149, 03013.