

**STRATEGI PROGRAM SURAT KETERANGAN CATATAN  
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
PELAYANAN PUBLIK DI POLRES JEMBER**

***STRATEGY OF ONLINE POLICE RECORD (SKCK) PROGRAM  
STRATEGY TO FULFILL PUBLIC SERVICE NEEDS  
AT JEMBER POLRES***

**Yeni Lailatul Khusnah<sup>1</sup>, Emy Kholifah R.<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Jember

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UM Jember, Jember

E-Mail: [yenilaila13@gmail.com](mailto:yenilaila13@gmail.com)

**ABSTRAK**

SKCK *Online* merupakan inovasi yang dibuat oleh Mabes Polri untuk diterapkan di jajaran kepolisian dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Namun berdasarkan data yang didapatkan, pengguna SKCK *Online* di Polres sudah banyak masyarakat yang menggunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi SKCK di wilayah hukum Polres Jember dan menganalisis apa saja faktor yang menghambat penerapan inovasi SKCK di wilayah hukum Polres Jember. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Penelitian ini dianalisis dengan melihat melihat komponen pada SOP SKCK Polres Jember yang meliputi persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, penanganan pengaduan dan saran, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan produk dan menganalisis penghambat inovasi disektor publik milik Rogers dan Albury. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SKCK *Online* di Polres Jember bahwa belum adanya antara kesesuaian pada mekanisme dan prosedur jangka waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana. Dan faktor penghambat penerapan inovasi SKCK *Online* di Kabupaten Jember dipengaruhi oleh ketergantungan berlebih pada high performers, teknologi tersedia, tetapi terhambat budaya atau organisasi, tidak adanya sebuah imbalan atau intensif, ketidak mampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, serta dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pandangan masyarakat. Saran yang diberikan yaitu : membuat pembagian tugas dan tupoksi pada Sentra Pelayanan SKCK agar tidak terjadi kesan "serabutan" karena pembagian kerja yang kurang jelas, perlu diadakan perekrutan pegawai, mengubah tampilan pada bukti print out pendaftaran *online* dengan memberi tanggal, memberikan pelatihan khusus pada seluruh petugas pelaksanaan SKCK *Online*, pemberian reward kepada petugas pelaksana SKCK *Online*, membuat loket khusus pengguna SKCK *Online*, menjalin kerjasama dengan Dispendukcapil, sosialisasi berkelanjutan mengenai SKCK *Online*.

**Kata Kunci:** Inovasi, pelayanan publik, SKCK *online*

## ABSTRACT

*SKCK Online is an innovation made by the National Police Headquarters to be applied in the ranks of the police with the aim of making it easier for the community to administer SKCK. However, based on the data obtained, many people have used SKCK Online at the Polres. This study aims to find out how SKCK innovation is in the jurisdiction of the Jember Police and to analyze the factors that hinder the implementation of SKCK innovation in the jurisdiction of the Jember Police. This research is a qualitative descriptive study using observation and interview techniques. This study was analyzed by looking at the components of the SKCK Jember Police SOP which include service requirements, mechanisms and procedures, settlement period, service fees, service products, handling complaints and suggestions, infrastructure, implementing competence, number of implementers, service guarantees, security guarantees. products and analyzes Rogers and Albury's barriers to innovation in the public sector. The results of the study show that the SKCK Online innovation at the Jember Police is that there is no match between the mechanisms and procedures for the service period, the competence of the implementers, and the number of implementers. And the inhibiting factors for the application of SKCK Online innovation in Jember Regency are influenced by excessive dependence on high performers, technology is available, but is hampered by culture or organization, the absence of a reward or intensive, inability to face risk and change, short-term budget and planning, and is influenced by internal factors, namely the views of society. The suggestions given are: making a division of tasks and main tasks at the SKCK Service Center so that the impression of "random" does not occur due to the unclear division of labor, it is necessary to recruit employees, change the appearance of the printout proof of online registration by giving the date, provide special training to all SKCK Online implementation officers, giving rewards to SKCK Online implementing officers, making special counters for SKCK Online users, collaborating with Dispendukcapil, ongoing socialization about SKCK Online.*

**Keywords:** *Innovation, public service, online SKCK*

### I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi kebutuhan publik yang berkaitan dengan hal administratif, hak sipil warga negara yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik dan semakin berkembangnya zaman membuat pemerintah berlomba - lomba dalam memberikan kemudahan akses bagi publik, namun pada pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang menyebabkan masih banyaknya keluhan

dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang didapatkan. Terangkum pada tahun 2019 jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI mencapai 7.903 aduan, dimana aduan paling banyak aduan terhadap instansi Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Kementerian ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)). Instansi Kepolisian berada pada 3 instansi teratas yang sering diadakan oleh masyarakat, merupakan instansi yang tidak hanya memberikan pelayanan publik dalam hal perlindungan dan pengayoman akan tetapi juga perihal pelayanan bidang administratif dan ketatausahaan. Melihat peringkat Institusi Kepolisian yang berada di urutan kedua tersebut upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan menghilangkan citra buruk dari masyarakat terhadap lembaga penegak hukum. Maka, dalam hal ini Lembaga Kepolisian RI terus dilakukan. Salah satunya dengan melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan bidang administratif. Mengacu pada hasil rapat Presiden 11 Oktober 2016 tentang “Paket Pertama Reformasi Hukum yang berisi 5 Fokus Kebijakan Dalam Upaya Memulihkan Kepercayaan Publik” pada Hukum Nasional dan Aparat Penegak Hukum

yang berisi :

- 1 Fokus Pertama :OPP dengan membuat pengaduan masyarakat *online* terkait dugaan suap.
- 2 Fokus Kedua :Operasi Pemberantasan Penyelundupan dengan membentuk tim satgas pemberantasan.
- 3 Fokus Ketiga :Program Percepatan Pelayanan Publik di sentra pelayanan penegak hukum
- 4 Fokus keempat :Relokasi Lapas
- 5 Fokus Kelima :Pembaharuan Sistem Tindak Pidana Ringan.

Fokus ketiga dari kebijakan dalam upaya memulihkan kepercayaan publik tersebut lebih menekankan pada sentra pelayanan Instansi Kejaksaan, Kemenkumham, Kepolisian yang terkait dengan kegiatan administratif seperti pembuatan STNK, SIM, BPKB, SKCK. Hal ini selaras dengan upaya Institusi Kepolisian dalam menghilangkan citra buruk dari masyarakat. Salah satu kegiatan administratif Instansi Kepolisian yang sering dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat yaitu pelayanan administratif SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Karena Tingginya permintaan masyarakat akan SKCK menyebabkan panjangnya antrian di beberapa kantor kepolisian, disisi lain ditemukan beberapa indikasi bahwa adanya

pelanggaran dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu: 1 Permintaan uang untuk lembar legalitas, untuk mengurus persyaratan, hingga biaya map. 2 Sementara itu, penyimpangan prosedur yang ditemukan yaitu petugas meminta Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dilegalisir oleh petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil, tidak adanya kepastian dalam waktu pelayanan 3 Ada pula temuan pembayaran SKCK tidak disertai tanda terima atau kuitansi dari petugas Kepolisian. 4 Penundaan berkaitan dengan tidak ada kepastian kapan SKCK akan diterbitkan. (<https://nasional.kompas.com/read/2017/11/27/12584521/ombudsmantemukan-dugaan-maladministrasi-dalam-pembuatan-skck?page=all>).

Permasalahan yang dihadapi oleh Institusi Kepolisian tersebut mendorong pihak Kepolisian untuk mengambil langkah baru untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikan khususnya pemberian layanan administratif SKCK. Kepolisian RI membuat sebuah inovasi dengan SKCK *Online* sebagai bentuk pelaksanaan dari fokus ketiga yaitu percepatan pelayanan publik, dan sebagai perwujudan dari

pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 tahun 2014 tentang Tatacara Penerbitan SKCK dengan pengisian formulir manual dan pendaftaran online. Inovasi SKCK *Online* ini dicetuskan pada akhir 2016, kemudian didistribusikan pada bulan Februari 2017 sekaligus sebagai tahap ujicoba kepada beberapa kantor Kepolisian untuk selanjutnya diterapkan diseluruh jajaran Kepolisian yang ada di Indonesia. Penerapan SKCK *Online* diharapkan dapat memudahkan dan mempersingkat waktu masyarakat dalam mengurus SKCK di wilayahnya. Penerapan SKCK *Online* yang telah berjalan di beberapa tempat dan wilayah Kantor Kepolisian sudah memberikan dampak *feedback* yang baik atas adanya percepatan pelayanan SKCK tersebut (Sumber : [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) diakses Pada 30 Agustus 2019 Pukul 19.00 WIB). Adanya program SKCK *Online* sebenarnya membuat masyarakat dimudahkan karena tidak perlu datang mengantri dan berebut untuk mendapatkan formulir pendaftaran SKCK yang seringkali dibatasi jumlahnya. Dengan SKCK *Online* masyarakat yang ingin mendaftar SKCK dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, karena hanya perlu mendaftar melalui website resmi Polri

di skck.polri.go.id dengan memilih kantor kepolisian yang dituju. Salah satu Kantor Kepolisian yang telah menerapkan inovasi SKCK *Online* dari Mabes Polri ini adalah Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polres Jember.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana inovasi SKCK di wilayah hukum Polres Jember dan apa saja faktor yang menghambat penerapan inovasi SKCK di wilayah hukum Polres Jember

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi SKCK di Polres Jember dan apa saja faktor yang menghambat penerapan inovasi SKCK di wilayah hukum Polres Jember

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu yang memiliki cakupan yang cukup luas. Nicholas Henry (Pasolong, 2007:8) bahwa administrasi publik merupakan kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang memiliki tujuan

mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dengan hubungan antara masyarakat yang diperintah, mendorong kebijakan publik agar lebih responsive dalam kebutuhan sosial. Sedangkan John M. Pfiffner dan Robert V. Prethuis berpendapat bahwa administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang ditetapkan oleh badan perwakilan politik yang dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha perseorangan dan kelompok agar dapat melakukan kebijakan pemerintah yang meliputi pekerjaan pemerintah sehari-hari termasuk pengarahan terhadap sejumlah orang (Prethuis, 1997). Dengan kata lain administrasi public termasuk dalam sebuah pemahaman teori baik dari ilmu hukum, sosial, politik, pelayanan serta manajemen yang kemudian diaplikasikan pada masyarakat agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang lebih baik. Denhart dan Denhart (Hardiyansyah, membagi perkembangan administrasi publik menjadi tiga periode yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS) (Hardiyansyah, 2011). Saat ini, administrasi yang berkembang lebih mengarah pada

periode *New Public Service* (NPS) . Hal ini dikarenakan pemerintah ditempatkan pada posisi dimana pemerintah harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

### **Manajemen Publik**

George Terry mendefinisikan manajemen publik sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan dan mencapai sebuah sasaran yang telah ditetapkan dengan pemanfaatan seluruh komponen yang ada (George, 2010). Kemudian Wilson Pasolong menjelaskan 4 prinsip dasar dalam administrasi publik yang terdapat dalam manajemen publik sampai sekarang ini yaitu : (1) pemerintah seting utama dalam organisasi; (2) eksekutid sebagai fokus utama; (3) pencarian prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi ;(4)perbandingan sebagai metode stidi serta pengembangan bidang administrasi publik. Dengan demikian, manajemen publik termasuk dalam perpaduan studi ilmu pengetahuan dan seni, dimana manajemen memiliki proses secara sistematis, terkordinir, kooperatif untuk

pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya. Manajemen juga merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan dengan efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa publik (Harbani, 2010).

### **Pelayanan Publik**

Agung kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Transformasi Pelayanan Publik, 2005). Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut maka diperlukan asas - asas yang dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Oleh karenanya, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur

untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan oleh sepenuh hati. (Lijan Poltak Sinambela, 2007:8)

### **Inovasi**

Inovasi dalam bahasa latin berasal dari kata “*innovare*” yang berarti berubah menjadi sesuatu yang lebih baru. Pertama kalinya definisi inovasi ditulis oleh *Oxford English Dictionary* tahun 1939 yang mengatakan bahwa inovasi “*the of introducing a new product into market*”. Rogers (Suwarno, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan ide gagasan, praktek, maupun objek benda yang disadari dapat diterima sebagai sesuatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Selain itu inovasi juga tidak hanya dengan pengetahuan dan cara baru namun juga

dengan nilai yang harus bisa memberikan hasil yang lebih baik karena selain melibatkan kemajuan teknologi juga dapat melibatkan mindset serta perubahan sosial masyarakat. Inovasi sejatinya dapat dipahami sebagai semua hal yang baru dan berbeda dari sebelumnya baik berupa pengetahuan, objek serta dapat bentuk fisik maupun non fisik. Rogers menjelaskan bahwa inovasi memiliki beberapa atribut yaitu: 1. *Relative Advantage* (keuntungan relative) 2. *Compability* (kesesuaian) 3. *Complexity* (kerumitan) 4. *Triability* (kemungkinan dicoba) 5. *Observability* (kemudahan diamati) Pelaksanaan dan penerapan inovasi, tentunya tidak selalu berjalan dengan baik tanpa adanya kendala dan permasalahan didalamnya (Everett, M., 2003). Sedangkan Ancok menjelaskan bahwa terdapat tiga hal yang menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan inovasi disuatu tempat, ketiga faktor tersebut adalah: Modal manusia, modal kepemimpinan, dan modal struktural (D. Ancok, 2012). Disamping faktor pendorong, terdapat faktor penghambat pula dalam sebuah inovasi sebagaimana disebutkan oleh Albury yaitu:

1. Keengganan Menutup Program

- yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Orfanization*)
2. Ketergantungan Berlebih Pada Tampilan Kinerja Tinggi Sebagai Sumber Inovasi (*Over Reliance on Performers as Source of Innovation*)
  3. Teknologi Tersedia, tetapi Menghambat Budaya atau Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement*)
  4. Tidak Adanya Imbalan atau Intensif Untuk Berinovasi atau Mengadopsi Inovasi (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*)
  5. Ketidak Mampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*)
  6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-term Budget and Planning Horizons*)
  7. Tekanan dan Hambatan Administratif (*Delivery Pressures and Administrative*)
  8. Budaya Menghindari Resiko (*Culture of Risk Aversion*)

### III. METODE PENELITIAN

#### Fokus dan Jenis Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada pelaksanaan inovasi SKCK *Online* dan factor penghambat inovasi SKCK *Online* Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Kepolisian Resort Jember.

#### Penentuan Informan dan Sumber Data

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menentukan pihak yang dianggap tahu dan seseorang yang memiliki kedudukan. Informan penelitian ini yaitu KBO Sat Intelkam Online, Kaur SKCK (2) pemohon pembuat SKCK *Online*. Sumber data menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dari hasil wawancara bersama KBO Sat Intelkam Online, Kaur SKCK, dan pemohon pembuat SKCK *Online*. Sumber data sekunder dari penelitian terdahulu, buku, dan internet dokumentasi.

#### Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.. Dokumentasi didapat melalui sumber data primer dan



sekunder.

#### **Analisis dan Keabsahan Data**

Analisis data menggunakan analisis menurut Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi data. Uji keabsahan data pada penelitian ini melalui uji kredibilitas, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri dengan melalui fungsi Intelkam. Masa berlaku SKCK selama 6 bulan sejak tanggal diterbitkan. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus permohonan pembuatan SKCK baru. Maka, Polri membuat sebuah inovasi demi memudahkan dan mempersingkat waktu pelayanan dalam pengurusan SKCK. Inovasi SKCK Online ini dibuat oleh Mabes Polri pada tahun 2017 dan mulai diterapkan di jajaran Kantor Kepolisian Resort mulai awal tahun 2018. Penelitian ini berfokus pada penerapan dan pelaksanaan SKCK *Online* yang ada di Polres Jember dan faktor penghambat penerapan inovasi tersebut. Pada penelitian ini, penulis

menganalisis penerapan inovasi permohonan Pembuatan SKCK sebagai berikut:

1. Pertama, dari segi persyaratan tidak ada perbedaan dalam hal persyaratan yang digunakan untuk membuat SKCK baik dengan cara manual maupun dengan SKCK *Online*. Persyaratan yang digunakan untuk mengurus permohonan pembuatan SKCK *online* tetap sama yaitu KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Ijazah pendidikan terakhir bagi mereka yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP, dan juga Pass foto berlatar belakang warna merah yang di upload ke dalam form pendaftaran di SKCK *Online*. Dan pada saat pemohon datang di Kantor Kepolisian yang ditunjuk untuk melakukan sidik jari, dan mengambil SKCK, pemohon diwajibkan untuk melampirkan persyaratan berupa dokumen fisik seperti Foto kopi KTP dengan menunjukkan KTP asli, foto kopi Kartu Keluarga sebanyak 1 lembar, foto kopi Akta Kelahiran 1 lembar, foto kopi Ijazah terakhir sebanyak 1 lembar, pass foto ukuran 4x6 berlatar merah sebanyak 5 lembar dan juga bukti print out pendaftaran SKCK

*Online*. Sebelumnya pemohon atau masyarakat yang sudah mengisi form permohonan SKCK *Online* masih diwajibkan untuk membawa dokumen persyaratan fisik dikarekan pihak Polres Jember belum bisa mengakses data persyaratan yang diunggah. Hal tersebut dirasa kurang efektif oleh beberapa masyarakat pengguna SKCK *Online* karena dinilai tidak *paperless*.

2. Kedua, dari segi sistem, mekanisme dan prosedur, sebenarnya untuk prosedur pelaksanaan pengurusan SKCK *Online* ini tidak begitu jauh berbeda dengan pengurusan SKCK secara manual hal tersebut disampaikan oleh beberapa narasumber yang mengatakan pelaksanaan SKCK ini dirasa masih setengah hati karena perbedaan hanya pada cara pengisian formulir pendaftarannya saja. Yang mana pada pembuatan SKCK *online* pengisian formulir dilakukan melalui website <https://skck.polri.go.id/> dan menyiapkan berkas persyaratan SKCK untuk diupload dan pencetakan tetap harus dilakukan dikantor kepolisian begitupun

dengan pemohon yang belum memiliki rumus sidik jari. Selain itu fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih terdapat pemberlakuan nomor antrian masih tetap diterapkan jika kondisi di lapangan ramai. Padahal dengan adanya SKCK *Online* ini masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat tanpa ada antrian yang panjang.

3. Ketiga yaitu penerapan dari segi jangka waktu pelayanan dan penyelesaian. Sentra pelayanan SKCK Polres Jember memberikan pelayanan kepada masyarakat dimulai pada pukul 08.00-15.00 Senin-Jumat namun untuk pendaftaran SKCK hanya menerima sampai pukul 14.00. Para petugas pelayanan melayani tanpa ada jam istirahat, namun untuk hari Jumat petugas pelayanan ada jam istirahat yang dimulai pada jam 12.00- 13.00. Petugas pelaksana SKCK *Online* menjelaskan bahwa untuk penerapan SKCK *Online* di beberapa daerah dan wilayah sudah meberikan dampak yang positif berupa jangka waktu

penyelesaian yang lebih cepat dari pada pengguna SKCK manual. Namun kondisi berbeda pada Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polres Jember untuk saat ini penyelesaian waktu pengurusan SKCK bagi pengguna SKCK *Online* masih berdasarkan kondisi atau jumlah pemohon yang ada di Sentra pelayanan SKCK Polres Jember. Dengan kata lain jika pada saat itu pemohon SKCK sedang ramai maka pengguna SKCK *Online* diharuskan mengtri namun apabila pemohon SKCK pada saat itu sedang tidak ramai maka pengguna SKCK *Online* bisa langsung melakukan sidik jari dan mengambil berkas SKCK yang telah diterbitkan. Jadi, saat ini SKCK *Online* sebenarnya sudah mampu mengakomodir pemangkasan waktu pembuatan SKCK hanya pada sisi pengisian blanko saja.

4. *Keempat*, penerapan inovasi pelayanan SKCK dari segi biaya/tarif. Biaya atau tarif untuk penerbitan SKCK jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada jajaran

Kepolisian Negara Republik Indonesia terdiri dari biaya pelayanan dan penerbitan SKCK sebesar Rp. 10.000 yang diatur didalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada 9 Kepolisian Negara Republik Indonesia (PP50/2010) yang saat ini digantikan dengan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada jajaran Kepolisian Negara Republik Indonesia sebesar Rp.30.000. Untuk biaya pelayanan dan penerbitan SKCK di Kantor Polres Jember sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selain itu juga sentra Pelayanan SKCK yang ada di Polres Jember juga tidak memberikan biaya tambahan bagi pengurusan rumus sidik jari yang dilakukan oleh Bamin Identifikasi. Pemohon juga tidak dikenakan biaya legalisir sedikitpun karena biaya sebesar Rp.30.000 tersebut sudah termasuk untuk pengambilan

rumus sidik jari oleh Bamin Identifikasi Sat Reskrim, penerbitan SKCK, dan juga legalisir SKCK jika diperlukan, namun dalam legalisir petugas pelayanan memberikan batasan maksimal yaitu 5 lembar saja.

5. Aspek produk layanan dimana produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Polres Jember berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang atau pemohon. SKCK yang diterbitkan berisi hasil penelitian biodata pribadi dan catatan perilaku pemohon tersebut pernah atau sedang terlibat tindakan kriminal. Terkait produk yang dihasilkan tidak ada perbedaan antara pemohon yang mengurus SKCK dengan manual maupun dengan SKCK *Online*. Terkait dengan prinsip legalitas yaitu penerbitan SKCK dilakukan sesuai dengan peraturan UU. Karena inovasi pelayanan publik ini merupakan *sustaining*

*innovation* (inovasi terusan) yaitu proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari produk yang telah ada, maka tentunya bentuk produk yang ditawarkan output tetap sama. Karena, perubahan hanya terletak pada percepatan pengisian blanko form pendaftaran yang dapat dilakukan di manapun, karena form sudah tersedia di website.

6. *Indikator keenam* dalam menganalisis penerapan inovasi layanan SKCK di Polres Jember adalah Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan. Aduan atau saran masyarakat merupakan sebuah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat yang berisikan keluhan, masukan terkait dengan perilaku petugas, pelaksanaan, serta kinerja petugas. Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember memberikan wadah khusus untuk penyampaian aspirasi, keluhan dan masukan baik secara tidak langsung dengan *e-mail*, sosial media seperti *facebook*, *instagram*, *twitter*, *whatsapp* maupun secara langsung dengan

telfon, dan datang langsung di meja pengaduan masyarakat. Untuk penanganan pengaduan petugas penanganan pengaduan memiliki waktu penyelesaian maksimal 2 hari masa penyelesaian. Dan laporan terkait masukan, keluhan, kritik yang masuk biasanya para petugas pelayanan SKCK mengadakan rapat di akhir bulan dan kemudian dijadikan suatu bahan evaluasi untuk kedepannya. Selama ini tidak ada perbedaan bagi penanganan pengaduan antara pemohon SKCK *Online* maupun yang manual, selain itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya. Terkait keluhan yang sering disampaikan itu tentang jumlah loket pendaftaran, dan prosedur bagi pemohon yang menggunakan SKCK *Online* yang mengharapkan untuk adanya penambahan loket khusus bagi pengguna SKCK *Online*. Dan dari keluhan serta masukan dari para pengguna SKCK *Online* untuk saat ini masih dipertimbangkan terkait realisasinya.

7. *Ketujuh*, dari segi sarana prasarana.

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai sebuah tujuan tertentu sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang terselenggaranya suatu proses kegiatan agar berjalan sesuai dengan yang ditetapkan. Untuk menunjang kegiatan pelaksanaan program inovasi SKCK yang ada di Polres Jember karena SKCK *Online* ini merupakan program dari mabas polri maka untuk peralatannya pihak Polres Jember diberi oleh Mabas Polri berupa 2 perangkat PC yang lengkap dengan printer, serta mesin foto kopi untuk memudahkan para petugas pelaksana SKCK *Online*. Mengenai fasilitas yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember dapat dikatakan sudah lengkap dan nyaman, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya terlihat ruang tunggu yang bersih, lengkap dengan meja, kursi, Namun untuk fasilitas yang diberikan khusus bagi pemohon yang menggunakan SKCK *Online* saat ini hanya terdapat loket

penerbitan khusus bagi pemohon yang mengurus SKCK *Online*. Loker penerbitan khusus SKCK *Online* ini dibuat untuk memudahkan masyarakat pengguna SKCK *Online* dan meringkas waktu namun saat ini loker tersebut hanyalah formalitas saja, karena saat ini loker tersebut juga masih melayani 11 pemohon yang membuat SKCK dengan manual. Namun, untuk saat ini di Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember belum memiliki loker pendaftaran khusus untuk melayani pemohon yang menggunakan SKCK *Online*.

8. *Indikator kedelapan*, dilihat dari segi kompetensi pelaksana. Kompetensi dasar yang harus dimiliki sebagai petugas pelaksana pelayanan SKCK tentunya harus bisa mengoperasionalkan dan menggunakan komputer, memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tentunya bisa bekerja dalam tim. Sejak diterapkannya SKCK *Online* di seluruh jajaran Kepolisian Resort, para petugas mendapatkan pelatihan khusus terkait

pengoperasian, pelaksanaan skck *Online* yang pernah diberikan oleh Mabes Polri di Jakarta pada awal tahun 2017 dan Intelkam Polda Jawa Tengah pada tahun 2018. Namun pelatihan tersebut masing masing hanya dihadiri satu orang saja dari Polres Jember selain itu untuk pelatihan yang dilakukan secara internal oleh pihak Polres Jember belum pernah dilakukan. Sehingga hal tersebut menyebabkan beberapa petugas pelaksana belum memahami benar tentang SKCK *Online* terutama pada masa berlakunya form bukti pendaftaran SKCK *Online*. Beberapa petugas terutama yang berada di loker pendaftaran kurang memahami terkait jangka waktu berlakunya form bukti pendaftaran SKCK *Online*. Karena, memang pada bukti pendaftaran SKCK *Online* tersebut tidak tertera tanggal berlakunya. Sehingga tidak jarang masyarakat pengguna SKCK *Online* disuruh menuliskan dan mengisikan ulang form pendaftaran mereka secara manual. Selain itu ketidak

sesuaian informasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna SKCK *Online* membuat masyarakat pengguna SKCK *Online* merasa kebingungan. Padahal menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu petugas pelayanan SKCK yang pernah mengikuti kegiatan pelatihan SKCK *Online* waktu atau masa berlaku form pendaftaran SKCK *Online* tersebut hingga 1 minggu.

9. *Indikator selanjutnya* yaitu jumlah pelaksana. Dalam standar pelayanan, jumlah pelaksana merupakan suatu komponen yang penting. Sentra Pelayanan SKCK di Polres Jember memiliki 5 petugas pelaksana. Dan yang bertugas di loket pendaftaran biasanya 2 orang, dan 3 orang di loket penerbitan SKCK. Dan terkait dengan pembagian tugas secara khusus dan terstruktur tidak ada karena mereka bekerja secara fleksibel serta tidak ada petugas khusus yang menangani SKCK *Online* jadi bagi mereka yang paham dengan SKCK *Online*, merekalah yang menjadi operator SKCK *Online*. Selain itu

dengan jumlah petugas yang ada, terkadang dalam melayani pemohon SKCK mereka juga merasa kewalahan apabila kondisi yang ada di lapangan sedang ramai dengan pemohon SKCK. Dan begitupun masyarakat yang mengurus SKCK *Online* yang merasa lebih lama menunggu jika kondisi pemohon SKCK yang sedang ramai karena jumlah petugas yang memang terbatas dalam melayani.

10. *Indikator jaminan pelayanan* menjadi indikator selanjutnya dalam menganalisis penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK di Kepolisian Polres Jember jaminan pelayanan biasanya diwujudkan dalam kualitas pada saat proses pelayanan berlangsung sesuai dengan perundang-undangan dan dilarang menerima suap dan mengeluarkan ucapan/isyarat pribadi dalam memberikan pelayanan. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit SKCK Polres Jember sebenarnya tidak ada perbedaan antara pemohon yang menggunakan SKCK *Online* dan manual. Terkait prinsip

transparansi, hal tersebut sudah diterapkan di Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember seperti besaran biaya, persyaratan, dan prosedur, namun untuk prosedur pelayanan saat ini yang tersedia adalah prosedur pelayanan SKCK secara manual saja. Terkait biaya yang dibebankan kepada pemohon jumlahnya sama dengan yang mengurus SKCK *Online* dan juga manual. Kemudian untuk prinsip akuntabilitas yang diterapkan di unit pelayanan SKCK Polres Jember yaitu dapat dipertanggung jawabkan. SKCK *Online* yang diterbitkan, selain itu SKCK yang diterbitkan tentunya juga dapat dipergunakan oleh semua kalangan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang sudah ditetapkan berdasarkan Undang - undang yang berlaku dan dapat digunakan kapan saja selama masa berlaku SKCK tersebut belum berakhir. Terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan sebenarnya tidak ada pembedaan khusus bagi yang mengurus permohonan pembuatan SKCK dengan SKCK *Online* maupun manual, namun

berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lapangan memang terdapat beberapa petugas yang terkadang kurang ramah dan terkesan jutek kepada pemohon/masyarakat pada saat pemohon menanyakan sesuatu terkait SKCK serta untuk prinsip non diskriminasi, yaitu prinsip menghargai persamaan derajat serta tidak membedakan jabatan, agama, ras, etnis, dan sebagainya. Berdasarkan wawancara dan observasi yang ada di lapangan masih ditemukan system yang melayani berdasarkan hubungan kekerabatan/keluarga. *Indikator jaminan keamanan*, dalam penerapan inovasi pelayanan pembuatan SKCK di Polres Jember menunjukkan bahwa pada penerapannya tidak ada perbedaan khusus untuk pemohon yang mengurus SKCK dengan *Online* maupun yang manual karena jaminan keamanan tersebut sudah diatur didalam peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014, tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.



Dimana dalam keamanan produk SKCK yang diterbitkan baik untuk pengguna SKCK Online maupun SKCK manual Sat Intelkam Polres Jember memberikan spesifikasi khusus dalam lembar SKCK. Jaminan keamanan produk tersebut diberikan oleh Sat Intelkam untuk menghindari adanya kecurangan atau pemalsuan terkait dengan SKCK dan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Pada pelaksanaannya, penerapan inovasi pelayanan online untuk pembuatan SKCK di Kepolisian Polres Jember ditemukan sejumlah kendala yang penulis coba untuk menguraikan kendala tersebut kedalam analisis yang lebih mendalam. Adapun faktor-faktor yang menghambat tersebut adalah:

1. Ketergantungan Berlebih Pada *High Performer* Pengaruh dari pihak ketiga dalam pelaksanaan inovasi SKCK *Online* ini berdampak pada ketergantungan berlebih bagi pihak Sentra Pelayanan SKCK yang berada di Polres Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pelaksana SKCK

*Online* yang ada di Polres Jember sangat bergantung pada pihak penyedia layanan itu sendiri yaitu oleh BIK Mabes Polri selaku induk utama SKCK *Online* karena memang inovasi SKCK *Online* ini merupakan program yang memang dibuat oleh BIK Mabes Polri. Selain itu, dalam hal pembayaran *online* Polres Jember mengandalkan Bank BRI. Hal ini memperlihatkan masih tingginya tingkat ketergantungan pada pihak lain.

2. Teknologi Ada, Namun Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi Suatu penerapan atau pelaksanaan sebuah inovasi tidak dapat berjalan maksimal bukan karena kurangnya sarana teknologi yang mendukungnya. Namun suatu pelaksanaan dan penerapan inovasi dapat terhambat dengan adanya budaya serta penataan organisasi yang sebelumnya ada. SKCK *Online* di Kantor Polres Jember sudah didukung perangkat *hardware* dan *software* yang lengkap. Namun, terhambat tatan organisasi karena Sentra Pelayanan SKCK tidak memiliki pembagian tugas khusus, dan tidak ada petugas

khusus untuk mengawaki SKCK *Online*. 3 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif: Pemberian sebuah penghargaan atau insentif kepada para petugas pelayanan dapat meningkatkan semangat serta dapat membangun sebuah ide-ide kreatif yang ada pada para petugas pelayanan. Selain itu juga dengan adanya reward yang diberikan membuat para petugas pelayanan SKCK di Polres Jember bisa lebih semangat dalam melaksanakan inovasi SKCK *Online* supaya lebih optimal. Pemberian *reward* atau insentif pada petugas pelaksana yang mengawaki SKCK *Online* pernah diwacanakan pada tahun 2018, namun hingga saat ini wacana tersebut belum terealisasi. 4 Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan Upaya menghadapi perubahan ditunjukkan dengan perkembangan teknologi yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember dan menampung semua saran masukan yang diberikan, namun bagi anggotanya saat ini belum dapat mengatasi permasalahan terkait jaringan dan sistem SKCK *Online* yang eror

sehingga meminta bantuan pada pihak yang lebih paham dan mengerti.<sup>5</sup> Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan Adanya penerapan inovasi SKCK *Online* ini tidak mempengaruhi kenaikan jumlah anggaran yang didapatkan. SKCK *Online* ini merupakan sebuah terobosan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibuat langsung oleh Mabes Polri yang kemudian diterapkan kepada seluruh jajaran yang ada di bawahnya, untuk saat ini penerapan SKCK *Online* belum menyeluruh bagi kepolisian sektor dan resort karena keterbatasan anggaran. Selain itu juga jika ditemukan terdapat perangkat yang rusak maka langsung diajukan kepada Mabes Polri untuk dilakukan pengantian atau perbaikan. Terkait anggaran yang disediakan oleh pihak Polres untuk saat ini hanya diperuntukkan untuk biaya penanganan dan pelayanan jasa penyedia Internet dan perbaikan jika terdapat jaringan yang perlu diperbaiki oleh pihak Telkom. 6 Tekanan dan Hambatan Administratif Tekanan dan

hambatan administrasi merupakan salah satu faktor yang menghambat dalam pelaksanaan dan penerapan inovasi. Dalam hal ini kendala yang terjadi di Unit Pelayanan SKCK Kantor Polres Jember untuk saat ini petugas sebagai operator pelaksanaan SKCK *Online* masih belum bisa mengakses data-data pendukung yang diupload atau diunggah oleh pemohon, sehingga hal tersebut menyebabkan dokumen fisik terkait persyaratan pengurusan SKCK perlu dilampirkan oleh para pemohon. Tidak hanya itu berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan hal yang ditemui yaitu terkait tanggal berlaku form pendaftaran yang di print out atau dibawa oleh pemohon menimbulkan perdebatan dikalangan petugas karena tidak adanya tanggal atau masa berlaku penggunaan form pendaftaran tersebut. 7 Budaya Menghindari Resiko (*Risk Aversion*) Dalam pelaksanaan dan penerapan suatu program inovasi tentunya untuk mempermudah mendapatkan suatu pelayanan. Antusias dari para anggota dan

petugas pelaksana terkait dengan inovasi ini dirasa belum maksimal berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan petugas menjelaskan bahwa antusias petugas hanya pada awal saja dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan menggunakan sarana informasi media sosial, Babinkamtibmas (turun ke masyarakat), dan banner saja. Selain itu budaya menghindari resiko belum sepenuhnya dapat dihilangkan di lingkungan unit pelayanan SKCK Kantor Polres Jember. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa petugas pelaksana yang belum sepenuhnya menguasai program atau web SKCK *Online* ini karena memang pada saat awal diterapkan SKCK *Online* ini hanya 1 petugas saja yang mendapatkan pelatihan. 8 faktor eksternal yaitu masyarakat sebagai sasaran penerima inovasi itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh Eko Kurnia Putri (dalam Jurnal Nata Praja Kajian Ilmu Administrasi Negara disebabkan oleh faktor budaya dan pandangan

masyarakat. Budaya yang dimaksud disini adalah persepsi seseorang dan cara pandang orang terhadap inovasi SKCK *Online* yang terdapat di Unit Pelayanan SKCK Kantor Polres Jember Berdasarkan hasil temuan dan penelitian yang ada di lapangan, pandangan dan persepsi masyarakat terhadap inovasi SKCK *Online* ini masih banyak masyarakat yang menilai bahwa dengan adanya SKCK *Online* ini tidak memberikan dampak perubahan yang sangat besar, kemudian masyarakat menilai bahwa SKCK *Online* ini kurang efektif dan efisien karena masyarakat tetap harus datang untuk pengurusan SKCK selain itu inovasi SKCK *Online* ini dinilai terlalu menyulitkan bagi pengguna yang sudah berumur atau orang tua karena harus mengupload berkas dan persyaratan untuk pengurusan SKCK.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan SKCK

*Online* yang ada di Kantor Polres Jember dapat dikatakan belum maksimal, Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang masih terdapat kendala dalam pelaksanaan penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator persyaratan dimana pemohon masih diminta melampirkan dokumen fisik persyaratan meskipun sudah menguploadnya di website, kemudian indikator sistem, mekanisme, prosedur dimana pemohon masih diharuskan datang ke kantor untuk perumusan sidik jari. Selanjutnya dari segi jangka waktu pelayanan, saat ini SKCK *Online* yang diterapkan di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polres Jember hanya mengakomodir pemangkasan waktu pada sisi pengisian blanko saja. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan bahwa terdapat sarana pengaduan dan saran dengan media sosial dan offline serta tidak ada perbedaan mekanisme pengaduan bagi pengguna SKCK *Online* atau manual. Tindak lanjut pengaduan memerlukan maksimal 2 hari kerja dan setiap kritik, masukan, laporan akan dijadikan pertimbangan rapat dan evaluasi di setiap akhir bulannya. Kemudian dari segi indikator sarana prasarana masih terdapat kendala

dimana belum ada loket pendaftaran khusus bagi SKCK *Online*. Dari segi kompetensi pelaksana, masih banyak pelaksana yang belum memahami informasi dan himbuan yang beredar. Dari segi jumlah pelaksanaan, dalam penerapannya Polres Jember masih kekurangan jumlah petugas. Kemudian dari segi jaminan pelayanan, belum terdapat alur pendaftaran SKCK *online* dan masih ditemuinya pelayanan yang diskriminatif berdasarkan kedekatan pribadi. Adapun faktor penghambat yang ditemukan pada saat penulis melakukan penelitian adalah:

1. Ketergantungan berlebih pada *high performer*: masih tingginya ketergantungan pihak Polres Jember terhadap pihak ketiga seperti telkom dan BRI
2. Teknologi Ada, Namun Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi: penerapan inovasi telah didukung oleh perangkat yang lengkap namun tidak ada petugas khusus dan pembagian tugas khusus perihal SKCK *online*
3. Penghargaan atau insentif masih sebatas wacana
4. Upaya menghadapi perubahan ditunjukkan dengan perkembangan teknologi yang ada

di Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember dan menampung semua saran masukan yang diberikan, namun bagi anggotanya saat ini belum dapat mengatasi permasalahan terkait jaringan dan sistem SKCK *Online* yang eror sehingga meminta bantuan pada pihak yang lebih paham dan mengerti

5. Tidak ada anggaran khusus yang diberikan Polres Jember, hanya saja Sentra Pelayanan SKCK Polres Jember mendapat perawatan khusus bagi perangkat PC tiap 3 bulan sekali oleh Mabes Polri
6. Tekanan dan Hambatan Administratif Bagi petugas hambatan administratif yaitu Petugas belum dapat mengakses data pribadi yang di unggah pemohon yang mendaftar melalui SKCK *Online*, SKCK *Online* dirasa belum *paperless* karena masih harus melampirkan dokumen fisik
7. Budaya Menghindari Resiko (*Risk Aversion*) Budaya *risk aversion* belum sepenuhnya dihilangkan karena jika terjadi kendala pada sistem SKCK *Online* petugas

lebih memilih untuk koordinasi pada tim IT BIK Mabes Polri.

8. Faktor Eksternal Banyak masyarakat yang belum tau dan mengerti SKCK *Online*. Anggapan “sayang kuota” menyebabkan masyarakat lebih memilih mendaftar manual, penilaian masyarakat bahwa SKCK *Online* rumit dan kurang efektif

#### Saran

1. Perlunya pembagian tugas dan tupoksi serta mengadakan pegawai khusus untuk menangani permohonan SKCK yang dilakukan secara online serta fasilitasnya.
2. Perlunya realisasi sistem *reward* bagi petugas yang menangani pelayanan inovasi permohonan

SKCK online tersebut serta pelatihan dan sosialisasi secara rutin.

3. Sebaiknya Pihak Kepolisian dalam hal ini Sat Intelkam bekerja sama dengan Dispendukcapil untuk mengembangkan dan memperbaiki sistem SKCK *Online* sehingga masyarakat yang ingin mengurus SKCK *Online* hanya perlu memasukkan No Induk Kependudukan (NIK). karena data sudah dapat ter akses sehingga masyarakat atau pemohon tidak perlu datang untuk mengantri perumusan sidik jari dan tidak perlu melampirkan berkas kembali.

#### Daftar Pustaka

- D. Ancok. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Everett, M., R. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. The Free Press.
- George, R. T. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Presthus, J. M. P. dan R. V. (1997). *publik administration*. the ronald press company.
- Transformasi Pelayanan Publik. (2005). *Kurniawan, Agung*. Penerbit Pembaharuan.