

# **INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI WILAYAH HUKUM POLRESTABES KOTA SEMARANG**

**<sup>1</sup> Ayu Nafitaningrum, <sup>2</sup> Retno Sunu Astuti**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: ayunafitaviva@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 Polrestabes Kota Semarang masih sangat sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi SKCK di wilayah hukum Polrestabes Kota Semarang dan menganalisis apa saja faktor yang menghambat penerapan inovasi SKCK di wilayah hukum Polrestabes Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penelitian ini dianalisis dengan melihat melihat komponen pada SOP SKCK Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang bahwa belum adanya kesesuaian pada mekanisme dan prosedur jangka waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana. Dan faktor penghambat penerapan inovasi SKCK Online di Kota Semarang 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 adalah : 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

**APPLICATION INNOVATION FOR MAKING POLICE RECORD CERTIFICATE  
(SKCK) IN THE LEGAL AREA OF POLRESTABES SEMARANG**

**<sup>1</sup> Ayu Nafitaningrum, Retno Sunu Astuti<sup>2</sup>**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: ayunafitaviva@gmail.com

***Abstract***

*SKCK Online is an innovation made by the National Police Headquarters to be implemented in the police environment with the aim of making it easier for the public to organize SKCK. However, based on the data obtained, the public's interest in SKCK Online at Polrestabes Semarang is still very small. This study aims to determine how the innovation of SKCK Polrestabes Semarang and analyze what factors hinder the application of SKCK innovation in Polrestabes Semarang. This research is a qualitative descriptive study with interview and observation techniques. This research was analyzed by looking at the components of the SOP SKCK Polrestabes Semarang which included: service requirements, mechanisms and procedures, completion time, service fees, service products, handling complaints and suggestions, infrastructure, executive competence, number of implementers, service assurance, product safety assurance and analysis. Rogers and Albury's public sector barriers to innovation. The results showed that the innovation of SKCK Online at Polrestabes Semarang City did not show a match between the old service mechanisms and procedures, the competence of the executors, and the number of implementers. And the factors inhibiting the implementation of SKCK Online innovation in Semarang City are influenced by excessive dependence on high performance, available technology, but are hampered by culture or organization, lack of rewards or incentives, inability to face risks and changes, budget constraints and planning, and is influenced by internal factors, namely the views of the community. Suggestions given are: make a division of tasks and tasks at the SKCK Service Center so that there is no impression of "odd jobs" due to unclear division of labor, need to recruit employees, change the print out display of proof of online registration by giving dates, provide special training to all implementing officers SKCK Online, provides rewards to SKCK Online implementing officers, creates special counters for SKCK Online users, collaborates with Dispendukcapil, continues to socialize SKCK Online*

**Keywords :** *Innovation, Public Services, SKCK Online*

## A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi kebutuhan publik yang berkaitan dengan hal-hal administratif maupun hak sipil warga negara, hal ini 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 masyarakat, akan tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat kekurangan-kekurangan yang menyebabkan masih banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang didapatkan. Tercatat pada tahun 2019 jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI mencapai 7.903 aduan, dimana aduan didominasi oleh aduan terhadap instansi Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Kementerian ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)). Instansi Kepolisian yang berada dalam 3 instansi teratas yang sering diadukan 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 maka, upaya dalam meningkatkan pelayanan publik serta menghilangkan citra negatif dari masyarakat terhadap lembaga penegak hukum dalam hal ini Lembaga Kepolisian RI terus dilakukan. Salah satunya adalah melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan bidang administratif. Merujuk 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 sejalan dengan upaya Institusi Kepolisian dalam menghilangkan citra negatifnya dari masyarakat.

Salah satu kegiatan administratif Instansi Kepolisian yang sering dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat adalah pelayanan administratif SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Tingginya permintaan masyarakat akan SKCK menyebabkan panjangnya antrian di beberapa kantor kepolisian, disamping itu ditemukan beberapa indikasi 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/ombudsman-temukan-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 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 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 ini 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](http://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 Polrestabes Kota Semarang. Walaupun Sentra Pelayanan SKCK di Kantor Polrestabes Kota Semarang telah melaksanakan SKCK *Online* dari Mabes Polri, namun dalam penerapan dan prakteknya masyarakat yang mengurus SKCK dengan SKCK *Online* ini masih sangat sedikit, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Pembuat SKCK Kantor Polrestabes Semarang**

No	Tahun	Manual	Online	Jumlah Pembuat SKCK
1	2018	33.755 (99,5%)	20 (0,05%)	33.775 (100%)
2	2019	31.474 (97,8%)	697 (2,2%)	32.171 (100%)

Sumber : Laporan penertbitan SKCK Polrestabes Semarang tahun 2018-2019

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa masyarakat yang menggunakan SKCK *Online* untuk mengurus SKCK di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang pada tahun 2018 sebesar 0,05% saja. Kemudian di tahun 2019 sudah terjadi peningkatan menjadi 2.2% perubahan tersebut cukup signifikan disbanding dengan tahun 2018, namun jumlah tersebut masih kecil mengingat jumlah pemohon di setiap bulannya mencapai ratusan. Sedangkan untuk sistem mekanisme penerapan SKCK *Online* yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang dapat dikatakan cukup mudah dengan cara memasukan data kedalam web serta mengupload beberapa berkas seperti Kartu Keluarga, KTP dan foto. Namun dalam praktek pelaksanaannya, SKCK *Online* yang dibuat oleh Mabes Polri yang ada di Sentra Pelayanan

SKCK Polrestabes Semarang belum sepenuhnya dapat berjalan dengan maksimal, karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih mengurus SKCK dengan mengisi SKCK manual daripada dengan menggunakan SKCK *Online* yang tentunya memakan waktu lebih banyak. Berdasarkan uraian kondisi dan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut terkait bagaimana penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK online di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang dan faktor yang menghambat penerapan tersebut.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. 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 (Syafiie, 2010: 23-24) 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-haritermasuk pengarahanterhadap sejumlah orang. 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, 2011:4) membagi perkembangan administrasi publik menjadi tiga periode yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS). 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.

### **2. Manajemen Publik**

Overman, George Terry (dalam Syafiie, 2010:49) 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. Kemudian Wilson (Pasolong, 2008:96) 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

### **3. Pelayanan Publik**

Kotler (dalam Sinambela, 2010:4-5) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik. Sedangkan Agung kurniawan (2005:6) (dalam Pasolong, 2007:128) yang 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. 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 menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan oleh sepenuh hati. (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2007:8)

#### 4. 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 (Suwarno, 2008:17-18) 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. Muluk (2008:49) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan, pelaksanaan, dan penerapan inovasi diantaranya: Pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan budaya inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan tim kerja dan kemitraan, pengembangan kinerja inovasi, dan pengembangan jaringan inovasi. Sedangkan Ancok (2012:58) 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. 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 Organization*)
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*).

### C. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dimana menurut Sugiono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan dengan variabel yang lain. Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait pelaksanaan penerapan inovasi permohonan pembuatan SKCK melalui sistem online yang dilakukan di kantor Polrestabes Kota Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata, sumber tertulis dan foto dimana data tersebut dibedakan menjadi data primer atau data yang diperoleh secara langsung melalui teknik wawancara dan observasi. Dimana pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *snowball sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, penulis memilih Petugas Pelaksana SKCK Online di Kantor Polrestabes Semarang sebagai key informan, tetapi karena dengan satu orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka diperlukan masyarakat pengguna SKCK Online untuk melengkapi data yang diperlukan. Kemudian data sekunder yang didapatkan dengan teknik dokumentasi. Analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini menggunakan Model Miles dan Huberman yaitu model analisis dengan tahapan mereduksi data yang telah terkumpul untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk kalimat dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:246). Kualitas data dalam penelitian ini diuji dengan teknik triangulasi dengan mengecek kondisi lapangan dengan data-data yang dimiliki.

### D. PEMBAHASAN

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri dengan melalui fungsi Intelkam. Masa berlaku SKCK ini 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 Polrestabes Kota Semarang dan faktor penghambat penerapan inovasi tersebut. Pada penelitian ini, penulis menganalisis penerapan inovasi permohonan Pembuatan SKCK sebagai berikut:

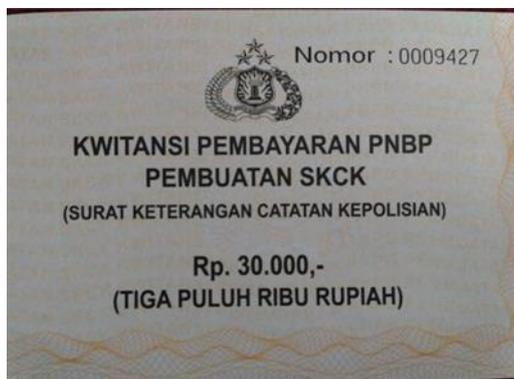
**Pertama**, dari segi persyaratan tidak ada perbedaan dalam hal persyaratan yang digunakan untuk membuat SKCK baik dengan cara manual maupun dengan SKCK Online. Persyaratan yang digunakan untuk mengurus permohonan pembuatan SKCK baru secara online tetap sama yaitu KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Ijazah 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 masih 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 Polrestabes Kota Semarang belum bisa mengakses data persyaratan yang diunggah. Hal tersebut dirasa kurang efektif oleh beberapa masyarakat pengguna SKCK *Online* karena dinilai tidak *paperless*.

**Kedua**, dari segi sistem, mekanisme dan prosedur, sebenarnya untuk prosedur pelaksanaan pengurusan SKCK Online ini tidak 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. Dimana 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.

**Ketiga** yaitu penerapan dari segi jangka waktu pelayanan dan penyelesaian. Sentra pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang 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 memberikan dampak yang positif berupa jangka waktu penyelesaian yang lebih cepat dari pada pengguna SKCK manual. Namun kondisi berbeda pada Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang untuk saat ini penyelesaian waktu pengurusan SKCK bagi pengguna SKCK Online masih berdasarkan kondisi atau jumlah pemohon yang ada di Sentra pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang. 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.

**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

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 Polrestabes Kota Semarang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selain itu juga sentra Pelayanan SKCK yang ada di Polrestabes Kota Semarang juga tidak memberikan biaya tambahan bagi pengurusan rumus sidik jari yang dilakukan oleh Bamin Identifikasi.

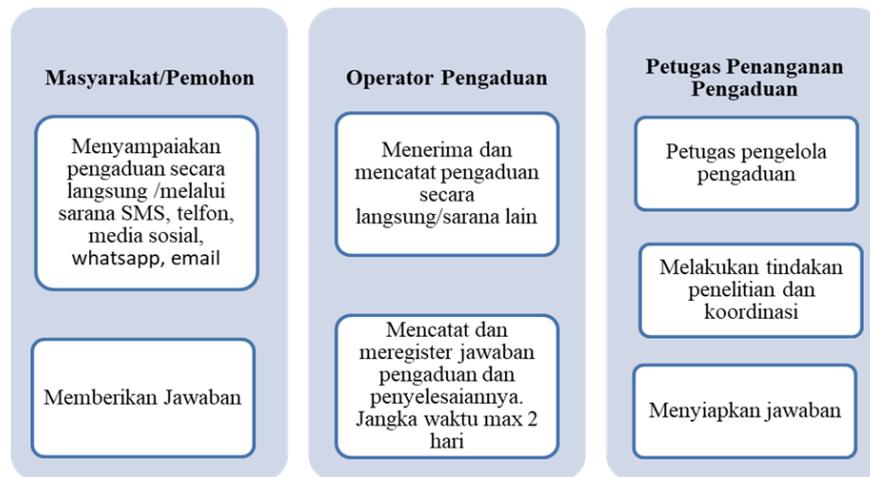


Gambar 1. Besaran biaya SKCK dan bukti pembayaran SKCK

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.

*Selanjutnya*, dari aspek produk layanan dimana produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Polrestabes Kota Semarang berupa Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang atau pemohon. SKCK yang diterbitkan berisi hasil penelitian biodata probadi dan catatan perilaku pemohon tersebut pernah atau sedang terlibat tindakan kriminal. Terkait produk atau output 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.

*Indikator keenam* dalam menganalisis penerapan inovasi layanan SKCK di Kepolisian Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang 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. Prosedur atau alur penanganan pengaduan masyarakat yang ada di Polrestabes Kota Semarang sebagai berikut :



Gambar 2. Alur Penanganan 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.

**Ketujuh**, dari segi sarana prasaran. 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 Polrestabes Kota Semarang karena SKCK *Online* ini merupakan program dari mabes polri maka untuk peralatannya pihak Polrestabes Kota Semarang diberi oleh Mabes 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 Polrestabes Kota Semarang dapat dikatakan sudah lengkap dan nyaman, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya terlihat ruang tunggu yang bersih, lengkap dengan meja kursi, ac, tv, dispenser air minum, kotak charger hp, kursi roda bagi yang memerlukan, tempat bermain anak, ruang laktasi khusus bagi ibu atau pemohon yang sedang menyusui. Selain itu juga kondisi lingkungan yang ramah terhadap pemohon difabel atau kaum renta karena terdapat pula jalur rambat. Tidak hanya itu juga di sana terdapat loket khusus bagi kaum difabel dan kaum renta. Terkait dengan ruang tunggu pelayanan hal tersebut sudah disesuaikan dengan Permenpan RB. 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*. Loket penerbitan khusus SKCK *Online* ini dibuat untuk memudahkan masyarakat pengguna SKCK *Online* dan meringkas waktu namun saat ini loket tersebut hanyalah formalitas saja, karena saat ini loket tersebut juga masih melayani

pemohon yang membuat SKCK dengan manual. Namun untuk saat ini di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang belum memiliki loket pendaftaran khusus untuk melayani pemohon yang menggunakan SKCK Online.

**Indikator kedelapan**, dilihat dari segi kompetensi pelaksana. Kompetensi dasar yang harus dimiliki sebagai petugas pelaksana pelayanan SKCK tentunya harus bisa mengoperasikan 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 Polrestabes Kota Semarang, selain itu untuk pelatihan yang dilakukan secara internal oleh pihak Polrestabes Kota Semarang 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 loket 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.

**Indikator selanjutnya** yaitu jumlah pelaksana. Dalam standar pelayanan, jumlah pelaksana merupakan suatu komponen yang penting. Sentra Pelayanan SKCK di Polrestabes Kota Semarang 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. Dengan keterbatasan jumlah petugas pelayanan maka terkadang Sentra Pelayanan SKCK di Polrestabes Kota Semarang ini membatasi jumlah pelayanan baik mereka yang mendaftar Online maupun langsung karena memang keterbatasan tenaga yang dimiliki.

**Indikator jaminan pelayanan** menjadi indikator selanjutnya dalam menganalisis penerapan inovasi layanan pembuatan SKCK di Kepolisian Polrestabes Kota Semarang. Jaminan pelayanan biasanya diwujudkan dalam kualitas pada saat proses pelayanan berlangsung sesuai dengan perundang-undangan dan dilarang menerima suap dan

mengeluarkan ucapan/isyarat/keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit SKCK Polrestabes Kota Semarang sebenarnya tidak ada perbedaan antara pemohon yang menggunakan SKCK Online dan manual. Terkait prinsip transparansi, hal tersebut sudah diterapkan di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang 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 perbedaan 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. Dan 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 Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang ditemukan sejumlah kendala yang penulis coba untuk menguraikan kendala tersebut kedalam analisis yang lebih mendalam. Adapun faktor-faktor yang menghambat tersebut adalah:

1 Keengganan Menutup Program Yang Gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*)

Sebelumnya Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang telah memiliki sebuah inovasi serupa yaitu *skck.jateng.polri.go.id* yang berinduk di Polda Jawa Tengah yang kemudian inovasi SKCK Online ini ditutup karena pada tahun 2017 Mabes Polri sudah membuat inovasi yang sama yaitu SKCK Online *skck.polri.go.id* yang kemudian inovasi ini diterapkan diseluruh jajaran Kepolisian Resort dan Polda. Polrestabes Kota Semarang sendiri menerapkan SKCK Online ini pada awal tahun

2018. Sebelumnya, penerapan SKCK *Online* yang diterapkan di beberapa wilayah sudah memberikan dampak yang positif bagi para kedua belah pihak yaitu penyedia pelayanan dalam hal ini Kantor Kepolisian serta masyarakat sebagai pengguna. Namun dalam pelaksanaan inovasi di Kepolisian Resort Kota Besar Semarang menjelaskan bahwa program ini masih belum maksimal dalam penerapannya, hal tersebut terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih mengurus SKCK dengan manual, selain itu juga menurut penjelasan dari beberapa narasumber dan informan sebelumnya inovasi SKCK *Online* dari Mabes Polri ini masih terus dikembangkan dan disempurnakan agar benar benar memberikan dampak yang positif dan bisa jauh lebih efektif dalam meringkas pelayanan pembuatan SKCK yang ada di jajaran Kepolisian.

## 2 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 Polrestabes Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak pelaksana SKCK *Online* yang ada di Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang mengandalkan Bank BRI dan pihak Telkom apabila terdapat jaringan yang error. Pihak telkom juga memberikan potongan harga pada Polrestabes Kota Semarang perihal pembayaran *bandwidth* yang dipinjamkan. Hal ini memperlihatkan masih tingginya tingkat ketergantungan pada pihak lain.

## 3 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 Polrestabes Kota Semarang 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*. Contohnya pada loket pendaftaran yang betugas 2 orang, jika salah satu ada yang memiliki kepentingan diluar maka petugas yang ada di loket penerbitanpun saling merangkap tugasnya.

## 4 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 Polrestabes Kota Semarang 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.

## 5 Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

Upaya menghadapi perubahan ditunjukkan dengan perkembangan teknologi yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang 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

## 6 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. Untuk saat ini terkait besaran anggaran yang diberikan oleh Mabes Polri yaitu berupa perawatan berkala terhadap PC atau peralatan pendukung inovasi SKCK Online rutin setiap 3 bulan sekali. 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 Polrestabes untuk saat ini hanya diperuntukkan untuk biaya penanganan dan pelayanan jasa penyedia Internet dan perbaikan jika terdapat jaringan yang perlu diperbaiki oleh pihak Telkom.

## 7 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 Polrestabes Kota Semarang 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, selain itu juga meskipun bersifat *Online* saat ini petugas SKCK di Polrestabes Kota Semarang belum dapat melayani pemohon dengan KTP diluar wilayah Kota Semarang meskipun pemohon tersebut sudah mendaftarkan dirinya secara online. 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.

## 8 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 radio dan juga media sosial facebook pada awal tahun 2018 saja. Selain itu budaya menghindari resiko belum sepenuhnya dapat dihilangkan di lingkungan unit pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang. 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 2 petugas saja yang mendapatkan pelatihan. Selain itu para petugas masih menghindari apabila terjadi permasalahan terkait dengan system yang eror hal tersebut dijelaskan pada saat wawancara, petugas lebih memilih untuk koordinasi dengan pihak IT BIK Mabes Polri dalam penyelesaian masalah tersebut karena untuk saat ini pihak Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang belum memiliki petugas khusus untuk memperbaiki system dan perangkat yang eror

## 9 Faktor Eksternal

Inovasi juga tidak akan berjalan dengan baik disuatu tempat bukan hanya dipengaruhi oleh faktor internal yang ada di organisasi tersebut, namun juga dapat dipengaruhi oleh 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 Vol.6,No.1,2018 Halaman 82) 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 Polrestabes Kota Semarang. 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.

## E. PENUTUP

### a. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan SKCK *Online* yang ada di Kantor Polrestabes Kota Semarang 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 Polrestabes Kota Semarang 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 himbauan yang beredar. Dari segi jumlah pelaksanaan, dalam penerapannya Polrestabes Kota Semarang 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. Keengganan menutup program yang gagal: pelayanan ini bukan program yang gagal namun program yang masih dalam tahap pengembangan.
2. Ketergantungan berlebih pada *high performer*: masih tingginya ketergantungan pihak Polrestabes Kota Semarang terhadap pihak ketiga seperti telkom dan BRI
3. 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*
4. Penghargaan atau insentif masih sebatas wacana
5. Upaya menghadapi perubahan ditunjukkan dengan perkembangan teknologi yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang 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

6. Tidak ada anggaran khusus yang diberikan Polrestabes Kota Semarang, hanya saja Sentra Pelayanan SKCK Polrestabes Kota Semarang mendapat perawatan khusus bagi perangkat PC tiap 3 bulan sekali oleh Mabes Polri
7. Tekanan dan Hambatan Administratif  
Bagi petugas hambatan administratif yaitu :
  - a. Petugas belum dapat mengakses data pribadi yang di unggah pemohon yang mendaftar melalui SKCK *Online*
  - b. Saat ini petugas masih belum bisa melayani pemohon SKCK *Online* yang memiliki KTP diluar Kota Semarang

Bagi masyarakat :

- a. Tidak adanya tanggal berlaku pada bukti pendaftaran menyebabkan pengguna SKCK *Online* menimbulkan kebingungan dikalangan pengguna
  - b. SKCK *Online* dirasa belum *paperless* karena masih harus melampirkan dokumen fisik
8. 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.
  9. 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 .

b. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis bagi pelaksanaan dan penerapan Inovasi Permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang ada di Sentra Pelayanan SKCK Kantor Polrestabes Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Perlunya pembagian tugas dan tupoksi serta mengadakan pegawai khusus untuk menangani permohonan SKCK yang dilakuakn 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 Dikendukcapil 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. Dan begitupun bagi petugas SKCK hanya membutuhkan NIK pemohon agar dapat mengakses data pribadi yang akan dicatatn di SKCK.

## E. REFERENSI

### Buku :

Ancok, Djameludin. (2012). Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, dan implementasi). Yogyakarta: Gava Media

- Keban, Jeremias T. (2014). *Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Larasati, Endang. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Kudus*. Semarang : Undip LAW Press
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sadjijono, (2005). *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, Yogyakarta : Laksbang Mediatama.
- Sa'ud, Udin Syafudin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

#### **Jurnal :**

- Anggriani Alamsyah. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. Jurnal Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Volume 04, No. 2
- Eko Kurnia, Argo. (2018). *Inovasi Akta Kelahiran Melalui Egovernment Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta*. Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Administrasi Negara, Volume 06, No. 1, Halaman 82.
- Fuzyiah , Syifa. (2017). *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoharjo*. Jurnal Mahasiswa Unesa, Volume.5, No.5
- Wahyuni, Nina dkk. (2018). *Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)*. Journal of Public Policy and Management Review, Volume 7, No 2.

#### **Perundang-Undangan :**

- Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor. 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

**Website :**

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahunan : <https://ombudsman.go.id/produk/> Diakses pada tanggal 25 Agustus 2019 Pukul 10.00 WIB

Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) : <https://skck.polri.go.id/> Diakses pada tanggal 25 Agustus 2019 Pukul 11.21 WIB

Implementasi SKCK Online : [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) Diakses pada 30 Agustus 2019 Pukul 19.00 WIB

Mekanisme, syarat permohonan pembuatan SKCK Online :

<https://www.merdeka.com/jatim/cara-membuat-skck-online-serta-biaya-dan-syarat-yang-diperlukan-klm.html?page=4> Diakses pada 19 September 2020 Pukul 23.55 WIB

SKCK Online Ditinjau Dari Prinsip-Prinsip Penerbitan SKCK :

<https://www.kompasiana.com/komentar/intanrahmatys/5a283434fcf681083d2902e3/skck-online-ditinjau-dari-prinsip-prinsip-penerbitan-skck> Diakses pada tanggal 30 Agustus 2019