

**INOVASI LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI POLRESTA SIDOARJO**

SKRIPSI



**Oleh
SYIFA FAUZYIAH
NIM 13040674016**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PRODI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2017**

**INOVASI LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI POLRESTA SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Negeri Surabaya
Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian
Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara**

Oleh

**SYIFA FAUZYIAH
NIM 13040674016**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PRODI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2017**

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Alamat: Kampus Ketintang Surabaya 60231, Telp. 031-8280009,
Fax. 031-8280804

SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Fauzyiah
Tempat, tanggal lahir : Sidoarjo, 17 Desember 1995
NIM : 13040674016
Program studi/angkatan : S1 Ilmu Administrasi Negara/2013
Alamat : Desa Ketajen RT/RW 04/02
Kecamatan Gedangan Kabupaten
Sidoarjo

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- (1) skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil kerja saya sendiri (tidak didasarkan pada data palsu dan/atau hasil plagiasi/jiplakan atau autoplagiasi).
- (2) apabila pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya akan menanggung resiko dan siap diperkarakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Juli 2017
Yang Menyatakan,

Syifa Fauzyiah
NIM. 13040674016

MOTTO

“Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman” *Albert Einstein*

“belajarliah dari pengalaman agar tidak jatuh pada kesalahan yang sama”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- 1 Kedua orang tuaku, Bapak M. Yani Waras dan Ibu Sumiah yang telah memberikan semangat, do'a, dukungan, dan semua jerih payah yang mereka lakukan untukku. Memberikanku kepercayaan dalam semua hal sampai terselesaikannya skripsi ini, tiada kata yang bisa anakmu haturkan selain terima kasih yang luar biasa atas semua yang bapak dan ibu lakukan dan berikan untukku.
- 2 Ibu Dra. Meirinawati, M.AP, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan telaten dalam memberikan arahan, bimbingan, serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 3 Untuk saudara-saudaraku Mas Ady, Mas Sony, yang telah memberikan motivasi dan dukungannya agar segera menyelesaikan skripsi ini.
- 4 Sahabatku yang sudah membantu dan selalu memberikan motivasi serta memberikan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini Alm. Riskananda Rahmaningtyas serta Erlina Nurmalia.
- 5 Teman-teman yang selalu berbagi ilmu, dan menjalin kebersamaan Istina, Liana, Caca, Ratna, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
- 6 Teman-teman seperjuangan S1 Ilmu Administrasi Negara 2013 kelas A yang telah memberikan dukungan dan

semangatnya, terima kasih atas persahabatan, dan kenang-kenangan yang telah kita lalui bersama.

- 7 Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Inovasi Layanan SKCK Online di Polresta Kabupaten Sidoarjo”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara.

Penulis tertarik mengambil judul tersebut karena penulis ingin memberikan gambaran inovasi layanan SKCK *Online* yang dilakukan Polresta Sidoarjo. Oleh sebab itu, penulis bermaksud untuk meneliti apa saja yang dilakukan, diberikan, perubahan-perubahan yang terjadi, serta hambatan apa saja yang terjadi dalam kegiatan layanan SKCK *online* yang dilakukan oleh Polresta Sidoarjo.

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan. Dengan adanya berbagai bantuan dari berbagai pihak, tantangan dan hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Warsono, M.S., selaku Rektor Universitas Negeri Surabaya.
2. Prof. Dr. Sarmini, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Dra. Meirinawati, M. AP., selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahnya kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si., selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya.

6. Eva Hany Fanida, S. AP., M. AP., selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya.
7. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberi ilmu pada penulis, beserta Staff Administrasi Tata Usaha yang telah membantu kelancaran pengurusan proses skripsi penulis hingga terselesaikan dengan lancar.
8. Kapolresta Sidoarjo Bapak Kombes. Pol. Muh. Anwar Nasir, S.I.K., M.H, (periode 2017-sekarang) yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di POLRESTA Sidoarjo.
9. Bapak Rudi B, B.A SKCK, selaku petugas layanan SKCK *online* yang telah mengizinkan penelitian di Kantor Pelayanan SKCK *online* serta memberikan informasi tentang inovasi layanan SKCK *online*.
10. Ibu Lusi Tri, B.A SKCK, selaku petugas layanan SKCK *online* yang telah memberikan informasi layanan SKCK *online* dan SKCK keliling *online* di Polresta Sidoarjo.
11. Kedua orang tua Bapak dan Ibu yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat serta dukungan baik secara moral maupun materiil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan, mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 khususnya kelas A yang memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan ilmu dan pengalaman. Namun penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Surabaya, 24 Juli 2017

Penulis

ABSTRACT

SERVICE INNOVATION NOTE CERTIFICATE OF POLICE (SKCK) *ONLINE* IN POLRESTA SIDOARJO

Name : Syifa Fauzyiah
Registration Number : 13040674016
Program of Study : S1 Science of Public Administration
Departement : Public Administration
Faculty : Social Science and Law
Institution : State University of Surabaya
Advisor : Dra. Meirinawati, M.AP.

In the Law of the Republic of Indonesia article 13 No. 2 of 2002 one of the main duties of the Police is to provide protection, shelter, and service to the community. One of them is the service of Police Note Certificate (SKCK) which the process of management is still convoluted and takes a long time so that to realize the excellent service, East Java Police precisely in Sidoarjo Police launched innovative SKCK service based online technology with the aim to provide convenience for Community in taking care of SKCK and can cut a little bureaucracy in Indonesia especially in Police Institution. The purpose of this study is to provide information on the online SKCK service innovation, and describe the online SKCK innovation service seen from the analysis using Rogers attribute theory of innovation, namely Relative advantages, Compatibility, Complexity, Triability and Observability

The type of research used is descriptive research with qualitative approach. The subject of this research is the police officer who handles the online SKCK service as well as the community of users of SKCK online services. Techniques of collecting research data using interview techniques, observation,

and documentation. Data analysis technique is done by data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

The results show that the innovation of online SKCK service has been running well and can be easily accepted by the society at large. Especially applicants who have used online SKCK services. It can be seen from the relative advantages attribute dimension that has the advantage to facilitate the community in accelerating the service process and shorten the bureaucracy SKCK administration service. Artibut Compatibility explained that the existence of online SKCK service innovation has adapted to the people's desire to get effective and efficient service. At the Complexity attribute of SKCK online community service is no longer complicated with the requirements and the time of making SKCK. But facilities such as seating for applicants who are still lacking and people who are still less aware of the requirements that are brought when taking care of SKCK. At the Triability attribute can be seen that online SKCK service previously tested on September 1, 2016 and already proven people can accept the service. At Observability attribute that as long as online SKCK service is running, it has been in accordance with the expectation of Police of Sidoarjo which is easier for society in making SKCK. Suggestions are to be able to pay attention to infrastructure facilities such as the addition of seating for the applicant and increase socialization to the community so that the public better understand about SKCK online service.

Keywords: Service, Innovation, SKCK

ABSTRAK

INOVASI LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI POLRESTA SIDOARJO

Nama	: Syifa Fauzyiah
NIM	: 13040674016
Program Studi	: S1 Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Hukum
Nama Lembaga	: Universitas Negeri Surabaya
Pembimbing	: Dra. Meirinawati, M.AP.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia pasal 13 Nomor 2 tahun 2002 salah satu tugas pokok Kepolisian yaitu memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. salah satunya yaitu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang proses pengurusannya masih berbelit-belit serta memakan waktu yang lama sehingga untuk mewujudkan pelayanan prima, Kepolisian Jawa Timur tepatnya di Polresta Sidoarjo mengeluarkan inovasi layanan SKCK *online* yang berbasis teknologi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SKCK serta dapat memangkas sedikit birokrasi di Indonesia khususnya di Lembaga Kepolisian. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai Inovasi pelayanan SKCK *online*, serta mendeskripsikan tentang layanan inovasi SKCK *online* dilihat dari analisis yang menggunakan teori atribut Inovasi menurut Rogers, yakni *Relative advantages*, *Compatibility*, *Complexcity*, *Triability*, dan *Observability*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini yaitu petugas kepolisian yang menangani layanan SKCK *online* serta masyarakat pengguna jasa layanan SKCK *online*. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan teknik wawancara,

observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK *online* sudah berjalan dengan baik serta dapat dengan mudah diterima masyarakat secara luas. khususnya pemohon yang telah menggunakan layanan SKCK *online*. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi atribut *relative advantages* yakni memiliki keunggulan untuk memudahkan masyarakat dalam mempercepat proses pelayanan dan mempersingkat birokrasi pelayanan administrasi SKCK. Atribut *Compatibility* menjelaskan bahwa adanya inovasi layanan SKCK *online* telah menyesuaikan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pada atribut *Complexity* adanya layanan SKCK *online* masyarakat tidak lagi dirumitkan dengan persyaratan serta waktu pembuatan SKCK. Namun sarana seperti tempat duduk untuk pemohon yang masih kurang serta masyarakat yang masih kurang mengetahui persyaratan yang dibawa saat mengurus SKCK. Pada atribut *Triability* dapat diketahui bahwa layanan SKCK *online* sebelumnya di uji cobakan pada tanggal 1 september 2016 dan sudah terbukti masyarakat sudah dapat menerima layanan tersebut. Pada atribut *Observability* bahwa selama layanan SKCK *online* berjalan, telah sesuai dengan harapan Polresta Sidoarjo yaitu memudahkan masyarakat dalam pembuatan SKCK. Saran yaitu agar dapat memperhatikan sarana prasarana seperti penambahan tempat duduk untuk pemohon serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih paham mengenai layanan SKCK *online* .

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, SKCK

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	19
B. Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	22
3. Kelompok Pelayanan Publik.....	23
4. Prinsip Pelayanan Publik	24

5	Standar Pelayanan Publik.....	25
C.	Inovasi	26
1.	Pengertian Inovasi.....	26
2.	Jenis-Jenis Inovasi dalam Sektor Publik	27
3.	Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik.....	28
4.	Level Inovasi	29
5.	Kategori Inovasi.....	30
6.	Atribut Inovasi	30
D.	Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Pendekatan Penelitian.....	35
B.	Lokasi Penelitian	35
C.	Subjek Penelitian	36
D.	Fokus Penelitian	36
E.	Sumber Data	37
F.	Teknik Pengumpulan Data	38
G.	Instrument Penelitian	41
H.	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A	Hasil Penelitian.....	45
1	Diskripsi Lokal.....	45
a	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
b	Gambaran Umum Tentang Kepolisian.....	47
c	Visi, Misi, serta Motto layanan SKCK online dan SKCK keliling online.....	48
d	Struktur organisasi sentra pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online.....	51
e.	Prosedur dan Mekanisme pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK Online.....	53
2	Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan	

(SKCK) online di Polresta Sidoarjo	55
a <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif)	63
b <i>Compatibility</i> (kesesuaian)	69
c <i>Complexity</i> (kerumitan)	72
d <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba)	78
e <i>Observability</i> (kemudahan diamati)	82
B Pembahasan	85
1 Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan	
Kepolisian (SKCK) <i>Online</i> di Polresta Sidoarjo	85
a <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif)	87
b <i>Compatibility</i> (kesesuaian)	90
c <i>Complexity</i> (kerumitan)	91
d <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba)	92
e <i>Observability</i> (kemudahan diamati)	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	97
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Terhadap Instansi Terlapor Tahun 2015	6
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Terkait Setiap Tahun.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo.....	47

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	33
Bagan 3.1 Komponen Analisis Data Miles Dan Huberman Dalam Sugiyono (2014:92)	43
Bagan 4.2 Jumlah Laporan Terkait Setiap Tahun.....	74
Bagan 4.3 Struktur Organisasi Layanan SKCK online dan SKCK keliling online	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2010-2015.....	3
Gambar 4.1 Peta Kota Sidoarjo.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Polresta Sidoarjo	52
Gambar 4.3 Struktur Organisasi SKCK <i>online</i> dan SKCK keliling <i>online</i>	79
Gambar 4.4 Mekanisme Pembuatan SKCK online di Polresta Sidoarjo	54
Gambar 4.5 Contoh Blanko Persyaratan SKCK Manual.....	56
Gambar 4.6 Lanjutan Contoh Blanko Persyaratan SKCK Manual	56
Gambar 4.7 Alat MAMBIS (<i>Mobile Automatic Multi Biometric Identification</i>)	59
Gambar 4.8 Format Form Pengisian Database Kriminal	60
Gambar 4.9 Daftar Pelaku Tindak Kriminal Tahun 2015	61
Gambar 4.10 Lembar Pertanyaan Pengajuan SKCK <i>online</i>	64
Gambar 4.11 Tampilan Aplikasi Pendaftaran SKCK <i>online</i>	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana pengertian Pelayanan Publik adalah

“bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan umum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”

Berdasarkan hal tersebut, instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Terutama dengan adanya pengaruh globalisasi dimana perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju serta kompetisi yang semakin ketat membuat harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah lebih meningkat. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Sesuai dengan pernyataan Sujardi (2012:11), bahwa:

“Disadari bahwa kondisi obyektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas

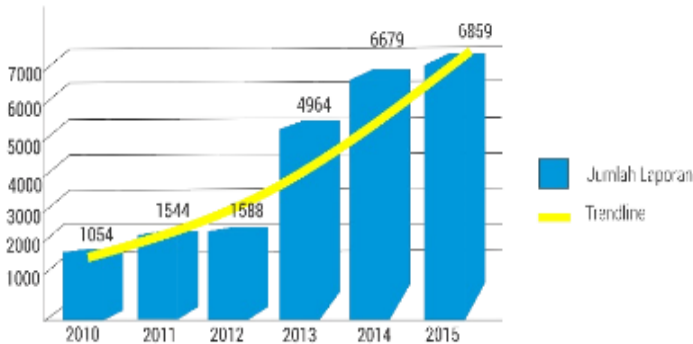
sumber daya manusia aparaturnya yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah”

Selain itu bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pengertian Ombudsman adalah:

“Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”

Sehingga dapat dikatakan bahwa Ombudsman itu memiliki tugas untuk menerima laporan/ pengaduan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan/pengaduan masyarakat yang tercakup dalam ruang lingkup Ombudsman Republik Indonesia. Berikut merupakan data laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2010 sampai 2015:

Gambar 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2010-2015



Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id diakses pada 7 januari 2016)

Dari grafik diatas dapat menunjukkan bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang telah diterima Ombudsman dari tahun 2010 hingga 2015 sebanyak 22.688. Untuk tahun 2015 Ombudsman menerima laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6.859 laporan sehingga pada setiap tahunnya laporan pengaduan masyarakat mengalami peningkatan.

Berdasarkan data tersebut pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik. Menurut Damanpour yang dikutip dalam Suwarno (2008:9):

“sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan

administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.”

Alasan bagi sektor publik untuk berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparan, dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Sedangkan menurut Suwarno (2008:24) ada tiga alasan yang menjadikan inovasi sangat penting dalam suatu organisasi (baik bisnis maupun publik) adalah:

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada just-in-time, supply chain management, outsourcing, dan total quality atau business process re-engineering yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari mainstream dan menciptakan terobosan-terobosan baru
2. Teknik-teknik manajemen tradisional diatas juga menggiring organisasi pada pola rigiditas dan infleksibilitas.
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level bottom line.

Pentingnya inovasi menjadi hal yang penting bagi Instansi Pemerintah. Dapat dibuktikan dengan adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Demikian yang diungkapkan oleh Debuti Bidang Pelayanan Publik Kementrian PANRB Mirawati Sudjono bahwa:

“kompetisi inovasi pelayanan publik 2016 merupakan agenda tahunan yang diselenggarakan sejak tahun 2014”
(<http://www.menpan.go.id>, diakses pada 4 Oktober 2016)

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik diwujudkan melalui program One Agency, One Inovation (OAIO) sebagai upaya untuk mempercepat peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hal tersebut disampaikan melalui Surat Edaran Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementrian Lembaga dan Pemerintah Daerah. Program One Agency dan One Inovation merupakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap Kementrian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, serta Kabupaten/Kota harus dapat menciptakan minimal satu Inovasi setiap tahun.

Adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini, memberikan kesempatan kepada seluruh Instansi pemerintah untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan prima serta memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa:

“Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”

Berdasarkan hal tersebut, lembaga kepolisian memiliki kewajiban salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi pada tahun 2015 lembaga kepolisian masih menempati urutan kedua dalam pengaduan masyarakat terkait pelayanan dengan total 806 laporan. Hal tersebut dapat dilihat dari Laporan pengaduan masyarakat melalui data Ombudsman, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah laporan masyarakat terhadap instansi terlapor
tahun 2015

Instansi	Jumlah	%
Pemerintah Daerah	2854	41.61
Kepolisian	806	11.75
Instansi Pemerintahan/Kementrian	661	9.64
BUMN/BUMD	629	9.17
Badan Pertanahan Nasioanal	530	7.73
Lain-Lain	392	5.72
Lembaga Peradilan	262	3.82
Lembaga Pendidikan Negeri	146	2.13
Perbankan	140	2.04
Kejaksaan	117	1.71
Rumah Sakit Pemerintah	71	1.04
Perguruan Tinggi Negeri	70	1.02
Komisi Negara/LNS	67	0.98
Lembaga Pemerintah Non Kementrian	55	0.80
Tentara Nasional Indonesia	39	0.57
Dewan Perwakilan Rakyat	20	0.29

Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id diakses pada 3 oktober 2016)

Terkait dengan jumlah laporan dari Ombudsman tiap tahunnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada lembaga Kepolisian hingga tahun 2015 masih terlihat rendah. Hal ini sesuai dengan klasifikasi terlapor dari Ombudsman bahwa instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan pada tahun 2013 sampai 2015 adalah Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Instansi Kementrian yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Jumlah laporan terkait setiap tahun

Nama Instansi	Tahun		
	2013	2014	2015
Pemerintah Daerah	2329	2887	2854
Kepolisian	668	852	806
Instansi Pemerintah/Kementrian	520	637	661

Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id, 2016)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat terhadap Instansi Kepolisian setiap tahunnya mengalami perubahan prosentase. Sebagai aparatur negara selain memiliki tugas dan wewenang yang telah diatur dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia juga memiliki tujuan yaitu:

“untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”

Selain itu untuk menunjukkan pengabdianya kepada masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah tersebar luas di Polres Maupun Polsek di seluruh Indonesia sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan Kepolisian.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh Polres maupun Polsek merupakan sebuah bentuk pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kepolisian dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tuntutan dan harapan mereka maupun sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas pokok POLRI dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan bentuk pelayanan kepada masyarakat salah

satunya ialah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

SKCK merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada terkait orang tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014)

Selain itu, SKCK juga menjadi salah satu persyaratan dari perusahaan-perusahaan maupun instansi pemerintah termasuk TNI-POLRI. Misalnya untuk persyaratan pendaftaran CPNS, pada saat ingin mendaftar sebagai CPNS harus mengurus dengan waktu yang cukup lama sehingga untuk persyaratan SKCK dulu dihilangkan sementara sebagai syarat pendaftaran CPNS agar para CPNS lebih fokus untuk mempersiapkan diri untuk mengikuti seleksi dan tidak diribetkan lagi dengan persyaratan. Seperti salah satu pernyataan dari Kepala Humas Kemen PAN-RB Bapak Herman Suryatman, alasan mengapa dilakukan pemangkasan persyaratan SKCK dan Kartu Kuning, sebagai berikut:

“rencana pemangkasan dapat memacu putra-putri kita untuk fokus mempersiapkan diri mengikuti seleksi dan tidak disibukkan dengan ribetnya persyaratan” (Sumber: <http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/2603253/melamar-cpns-tak-lagi-pakai-kartu-kuning-dan-skck-agar-tak-ribet>, diakses 31 Januari 2017)

Kondisi pelayanan yang kurang optimal pada Instansi Kepolisian ditandai dengan adanya kritik dari masyarakat mengenai pengurusan SKCK secara manual yang dikatakan oleh salah satu warga Sidoarjo Ibu Rahmawaty yang sebelumnya telah mengurus SKCK secara manual

“saat saya melakukan pengurusan SKCK pertama kali dilakukan secara manual, Nah itu prosesnya menghabiskan banyak waktu dengan pengurusan yang menurut saya berbelit-belit karena harus meminta surat rekomendasi dari RT, RW dan dinas terkait lainnya”

Guna mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan prima dengan mengeluarkan SKCK online yang mengacu pada Hasil Rapat Kabinet Membahas Reformasi Hukum pada Hari Selasa 11 Oktober 2016 tentang paket pertama Reformasi Hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum Nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga pada program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK online merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh POLRESTA Sidoarjo yang berbasis teknologi serta untuk memangkas sedikit birokrasi di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sektor Kepolisian.

SKCK online ini di gagas Kapolresta Sidoarjo Kombes. Pol. Muh. Anwar Nasir, S.I.K., M.H dimana sewaktu Kapolresta Sidoarjo masih menjabat sebagai Wakapolres Kediri pada tahun 2011. Inovasi SKCK online ini merupakan inovasi pertama di Indonesia yang berada di Jawa Timur dengan melakukan uji coba selama seminggu sebelum diluncurkannya layanan inovasi SKCK online pada tanggal 1 September 2016 yang dilaksanakan di POLRESTA Sidoarjo.

Adanya layanan SKCK online ini mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama, sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Rudy selaku petugas SKCK online, berikut kutipan wawancaranya:

“efektifnya menggunakan layanan ini kalau dulu kan melalui RT,RW sekarang gak pakek kalau pakek RT,RW ngurusnya bisa sampai 1-2 hari, iya kalau RT,RW nya ada dirumah setiap saat kalau tidak ada kan kita nunggu lebih lama bisa hingga seminggu, nah kalau sekarang kehilangan SKCK apa mau buat SKCK gitu tinggal ke Polres dengan membawa peryaratannya gitu aja”

Dalam prosedurnya masyarakat hanya melakukan pendaftaran permohonan dengan menggunakan PC/laptop, ataupun hp/gadget melalui website <http://sidoarjo.skck.online/> atau mendownload aplikasi SKCK online di play store kemudian

mengisi daftar isian (entry data identitas diri) setelah melakukan registrasi pemohon akan mendapatkan kode booking (kode pendaftaran) setelah memperoleh kode pendaftaran selanjutnya pemohon mendatangi Polresta Sidoarjo maupun Polsek terdekat dengan membawa kode pendaftaran yang telah diperoleh, KTP asli dan 2 lembar fotocopy KTP, fotocopy KK, pas photo 4x6 sebanyak 5 lembar (background merah) kartu sidik jari bagi yang sudah pernah membuat SKCK jika belum mempunyai akan dilakukan sidik jari terlebih dulu untuk mendapatkan kartu sidik jari.

Keunggulan lainnya dari layanan SKCK online ini yaitu pelayanan diberikan lebih cepat (1-2 menit) yang mengikuti proses mekanisme pelayanan dengan mendatangi kantor Polresta/Polsek dan mengambil nomor antrian, jika pemohon membuat SKCK baru harus melakukan perumusan sidik jari dengan menggunakan alat perekam sidik jari (INAFIS) dan foto digital sedangkan bagi pemohon yang sudah memiliki kartu sidik jari akan langsung melakukan pengecekan keaslian KTP dengan menggunakan alat MAMBIS (Mobile Automatic Multi Biometric Identification) dari INAFIS yang terintegrasi dengan data E-KTP guna mencocokkan keaslian KTP. Setelah itu petugas akan melakukan Entry Data pemohon, jika yang bersangkutan memiliki catatan Kepolisian maka secara otomatis catatannya tercetak dilembar SKCK dan jika yang bersangkutan tidak memiliki catatan maka secara otomatis juga akan tercetak dilembar SKCK Karena database pelaku tindakan pidana kriminal telah tersinkronisasi pada system SKCK online, selanjutnya proses dilakukan dengan print out dan penempelan foto serta cap stempel.

(<http://www.senkomsidoarjo.org/2015/08/skckonline.html>)

Adapun ketentuan dalam pengambilan layanan SKCK online ini yaitu pemohon SKCK yang melakukan registrasi online sebelum pukul 08:00 waktu setempat dapat mengambil SKCK di loket pelayanan sampai dengan pukul 14:00 pada hari yang sama dengan membawa dan menunjukkan kode registrasi serta dokumen yang dipersyaratkan kepada petugas loket pelayanan dan pemohon SKCK online diberikan kesempatan untuk

mengambil SKCK paling lama 3 (tiga) hari kerja. Bila melebihi waktu tersebut sistem akan otomatis menghapus data pemohon dan pemohon harus melakukan registrasi ulang.

(<http://www.senkomsidoarjo.org/2015/08/skckonline.html>)

Layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK online ini memperoleh respon positif dari masyarakat dibuktikan melalui data intelkam Polresta Sidoarjo sejak dilaunchingnya layanan ini hingga pada tanggal 28 Februari 2017 Polresta Sidoarjo sudah melayani 8.488 pemohon. Dengan adanya terobosan inovasi yang diluncurkan POLRI, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan layanan SKCK Online di Polresta Sidoarjo dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. sehingga peneliti mengambil judul “Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimana layanan inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan memberikan informasi mengenai Inovasi pelayanan SKCK online, serta mendeskripsikan tentang layanan inovasi SKCK online.

D. Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang dilaksanakan dengan baik akan menghasilkan sebuah informasi yang akurat dan faktual, sehingga akan memberikan sebuah manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yaitu dapat digunakan mahasiswa sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

- b. Bagi Universitas Negeri Surabaya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan referensi di lingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya terutama yang berkaitan dengan manajemen publik khususnya mengenai inovasi pelayanan publik.
- c. Bagi Pihak Polresta Sidoarjo
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi Polresta Sidoarjo terkait dengan inovasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK online di Polresta Sidoarjo

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Atika Nur Fadilla (2016) melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto”

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Agama Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dianalisis dengan menggunakan faktor keberhasilan inovasi (innovation success factor) menurut Cook, Matthew & Irwin meliputi: Kepemimpinan (Leadership), Manajemen/Organisasi (Management/Organization), Manajemen Resiko (Risk Management), Potensi Sumber Daya Manusia (Human Capital), Teknologi (Technology)

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Pengadilan Agama Mojokerto dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan tujuan Pengadilan Agama Mojokerto membuat layanan GPS yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Dan analisis berdasarkan lima Faktor Keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthew & Irwin (Technology) ditunjukkan melalui aplikasi yang digunakan untuk mendukung inovasi. Aplikasi yang digunakan untuk layanan GPS yaitu SIADPA PLUS dimana para pegawai sudah menguasai aplikasi SIADPA PLUS menghasilkan layanan GPS yang memiliki keunggulan menjaga kerahasiaan nomor handphone pihak berperkara.

2. Defny Holidin and Rilyan Shela Handini (2014) melakukan penelitian yang berjudul “Sound Governance Analysis In The Innovation Of Traditional Market Revitalization and Street Vendors Management”

This study aims to find and analyze the innovations of the City Government

Surakarta (such as Solo), traditional market revitalization and management of street vendors, which has been done in Surakarta. Using the Good Governance Model. By using a positivist approach through several techniques of data collection The results are analyzed univariat and descriptive to the dimensions of the voice

The results of the study indicate that there is a new approach in implementing traditional innovative programs Market revitalization and management of street vendors through the development of an adaptive environment without discarding. Orientation towards community empowerment in Surakarta. Even so, the manifestation of good governance has not. Related to the improvement of positive impact for stakeholders such as traders, because the shortcomings are based on the substance. Needs, poor performance management, and also lack of stakeholder involvement in program monitoring and evaluation. Unlike previous reports, this research also suggests that coherence between leadership and administration. Inevitable capacity for the sustainability of innovation practices.

3. Syifa Fauzyiah (2016) melakukan penelitian yang berjudul "Inovasi Layanan SKCK Online Di Polres Sidoarjo"

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan inovasi layanan SKCK online yang telah dilakukan oleh Polres Sidoarjo guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dan dianalisis menggunakan teori atribut dari (Rogers) dimana terdapat lima atribut yang terdapat dalam inovasi yakni : Keuntungan Relatif (relative advantages), Kesesuaian (compatibility), Kerumitan (complexity), Kemungkinan dicoba (triability), dan Kemudahan diamati (observability).

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pada dasarnya inovasi layanan SKCK online sudah berjalan dengan baik dan

dapat diterima oleh masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat serta memangkas birokrasi yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Atika Nur Fadilla	Defny Holidin and Rilyan Shela Hindini	Syifa Fauzyiah
Judul	Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto	Sound Governance Analysis In The Innovation Of Traditional Market Revitalization and Street Vendors Management	Inovasi Layanan SKCK <i>Online</i> di Polres Sidoarjo
Tahun	2016	2014	2016
Metode	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif	Deskriptif Kualitatif
Teori	Leadership (Kepemimpinan) Management/Organizat ion (management/Organisa si),Risk Management	Good governance contains several components or	Atribut Menurut Rogers: Keuntungan Relatif (Relative

	(Manajemen Resiko),Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dan Technology (Teknologi)	size. As a dynamic system element, The component s of this element interact dynamicall y each Others, and all form a unity that considers diversity, Complexit y, and internal intensity, and follow-up/face Challenges, limitations, and external opportuniti es. Good governance has several	Advantages),, Kesesuaian (Compatibil ity), Kerumitan (Complexity),, Kemungkin an Dicoba (Triability), Dan Kemudahan Diamati (Observabili ty)
--	---	--	--

		constructive dimensions That includes (a) the process (B) sectors (C) of the constitution (D) Organizations and institutions ; (E) policies; (F) international Or globalisation; (G) management and performance; (H) Accountability and transparency; (I) cognition and value; And (j) structure.	
--	--	--	--

		Each dimension works continuously And have good leadership and dynamic participation from Interaction elements or components that already exist Described earlier, provide quality to the government System exceeds expectations.	
Kesimpulan	Hasil penelitian membuktikan bahwa inovasi layanan		Hasil penelitian ini

	informasi GPS di Pengadilan Agama Mojokerto sudah cukup baik. Faktor Kepemimpinan sudah menjalankan peran dan tanggungjawabnya dengan baik sehingga terciptanya inovasi GPS faktor manajemen juga ditunjukkan melalui strategi sosialisasi dan kerja sama dengan pihak luar. Faktor manajemen resiko juga ditunjukkan dengan adanya perbaikan jaringan oleh Pengadilan Agama Mojokerto. Faktor kemampuan sumber daya manusia juga ditunjukkan melalui kemampuan pegawai dalam menguasai aplikasi pengembangan layanan Gerbang Pesan Singkat (GPS)		menjelaskan bahwa Inovasi layanan SKCK online dan SKCK keliling online dapat dikatakan berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
--	--	--	---

B. Pelayanan publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) secara normatif, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana tau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut hardiansyah (2011:12) menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Sinambela dalam Samsara (2013:8) menjelaskan:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas tentang pemahaman pelayanan publik memiliki pandangan yang hampir sama yaitu segala bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik baik barang, jasa maupun pelayanan administratif itu merupakan sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara Maupun Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Asas Pelayanan Publik

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, yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Keamanan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing - masing pihak.

Pada setiap komponen asas pelayanan publik memiliki makna yang sangat penting dan wajib ada dalam instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hal tersebut terjadi agar dalam kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan semaksimal dan seprofesional mungkin.

3. Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraa Pelayanan Publik maka pelayanan

publik dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis kelompok, yakni:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat, kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya, dokumen-dokumen seperti Akte Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, Surat Tanda Motor Kendaraan, Sertifikat Kepemilikan dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Sementara itu Groroo dalam Ibrahim (2008:22) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- a. Pelayanan utama (core service), yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugas yang diberikan kepada organisasi atau unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Pelayanan fasilitas (facilitating service), yaitu pelayanan yang digunakan untuk menunjang pelayanan utama, yang jika pelayanan fasilitas ini tidak dilakukan maka pelayanan utama tidak dapat berjalan dengan baik
- c. Pelayanan pendukung yaitu pelayanan tambahan yang berfungsi untuk menambah nilai /kualitas pelayanan utama yang diberikan, atau untuk membedakan dengan pelayanan utama yang sama yang diberikan oleh organisasi lain.

Berdasarkan beberapa jenis pengelompokan pelayanan publik, layanan SKCK online termasuk ke dalam jenis kelompok Pelayanan Administratif yang sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63

tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan yang dihasilkan oleh pelayanan administratif yaitu surat keterangan berkelakuan baik dari kepolisian (SKCK) setempat.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik maka setiap pelayanan harus mengacu pada suatu prinsip pelayanan yang baik. Menurut Rahmayanty (2010:88), prinsip-prinsip pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yang menyangkut: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- d. Standar pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- e. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, menurut UU nomor 25 tahun 2009 tentang “pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal” pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui pengawasan yang melekat yaitu dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan masyarakat merupakan pengawasan yang dilakukan oleh

masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, harus memberikan informasi terkait dengan prosedur, rincian biaya maupun persyaratan dalam sebuah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Selain itu masyarakat sebagai penerima layanan juga memiliki peran penting dalam suatu pelayanan, salah satunya masyarakat turut ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pemerintah lebih mudah dalam melakukan pembaharuan layanan, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat selanjutnya pemerintah juga dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

5. Standar pelayanan publik

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik juga diperlukannya standar pelayanan pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi ;

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemeberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengn penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan tarmasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan dari adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan ialah memberikan kepastian hukum dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

C. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Pendapat dari Damanpour yang dikutip Suwarno (2008:9) menyebutkan bahwa:

“inovasi organisasi sebagai gagasan, ide, atau perilaku baru dalam suatu organisasi yang dapat berupa produk, atau jasa yang baru, teknologi baru, teknologi proses, system struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.”

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada sebelumnya atau telah dikenal sebelumnya, baik gagasan, metode atau alat (<http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses 28 Oktober 2016). Selanjutnya menurut Rogers dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa:

“suatu ide, gagasan, praktek atau obyek maupun benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.”

Sedangkan menurut Koch dalam Nuryamin (2016:25) mengatakan bahwa:

“Inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda

sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.”

Pengertian lain dipaparkan oleh Bartos dalam Nuryamin (2016:25) mendefinisikan:

“Inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh oleh suatu organisasi.”

Inovasi secara umum merupakan sebagai upaya membawa gagasan baru dalam suatu implementasi yang bercirikan adanya perubahan yang besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam penerapannya akan membawa perubahan yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi. Sedangkan dilihat dari aspek khusus inovasi merupakan dalam pelayanan publik inovasi dapat diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan, meraih, efektivitas dan memperbaiki akuntabilitas yang diperoleh melalui pendekatan dengan metode baru.

2. Jenis-Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Halvorsen dalam Suwarno (2008:18) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

- a. Incremental innovations-radical innovations
Inovasi ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi, dalam sebuah perusahaan perbaikan inkremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.
- b. Top-down innovations-bottom-up innovations
Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku dalam sebuah organisasi. Dimulai dari level Top yang berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan bottom merujuk pada tingkat bawah organisasi, yang meliputi pekerja atau pegawai dalam pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit.
- c. Needs-led innovations and efficiency-led innovation

Dalam hal ini inovasi apakah inovasi dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, prosedur dan produk yang sudah ada sebelumnya.

Dari tiga jenis inovasi dalam sektor publik Inovasi Layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo termasuk dalam jenis Incremental innovations-radical innovations.

3. Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Terdapat lima tipologi inovasi yang ada pada sektor publik menurut Muluk dalam Mirnasari (2013:77) yaitu:

- a. Inovasi produk/jasa pelayanan: perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
- b. Inovasi proses pelayanan: pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
- c. Inovasi metode pelayanan: perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
- d. Inovasi kebijakan : mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
- e. Inovasi sistem : cara baru atau yang diperbarui dalam integrasi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Dari kelima tipologi inovasi pelayanan dalam sektor publik, inovasi layanan SKCK online termasuk dalam tipologi inovasi produk/jasa pelayanan karena terdapat perbedaan dalam pelayanan SKCK manual dengan SKCK online, yang membedakan sebelumnya SKCK pengurusan dengan cara yang manual yang menghabiskan banyak waktu dan persyaratan yang berbelit-belit sedangkan adanya inovasi SKCK Online ini persyaratan lebih mudah dan tidak menghabiskan waktu yang lama. Layanan SKCK online dapat diakses di web <http://sidoarjo.skck.online/> selain itu juga

bisa mendatangi mobil keliling layanan SKCK keliling. Sedangkan pengurusan secara manual masyarakat harus memiliki surat pengantar dari RT, RW, Kelurahan setelah itu diserahkan kepada pihak polresta yang menangani bagian pengurusan SKCK.

4. Level Inovasi

Level inovasi dapat diartikan sebagai cerminan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi menjadi aspek yang penting dalam kajian inovasi. Menurut Mulgan&Albury yang dikutip dari Muluk (2008:46) sebagai berikut:

- a. Inovasi inkremental: yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagai inovasi berada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian, inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambahh uang (value for money)
- b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara – cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian. Inovasi transformatif membutuhkan yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan social, budaya, dan organisasi. Jenis inovasi transformatif

tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

Berdasarkan penjelasan level inovasi diatas, inovasi SKCK online termasuk ke dalam level inovasi yang inkremental dimana dalam inovasi layanan SKCK membawa perubahan-perubahan kecil yaitu pada operasional waktu penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Kategori inovasi

Muluk (2008:48) membedakan dua kategori inovasi yang dilihat dari segi proses, yaitu:

- a. Sustaining innovation (inovasi terusan): merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
- b. Discontinues innovation (inovasi terputus): merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Dari penjelasan kategori diatas maka inovasi layanan SKCK online termasuk ke dalam kategori sustaining innovation (inovasi terusan) dimana pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang sebelumnya sudah ada, namun adanya perubahan dengan menggunakan metode yang baru dengan melihat kebutuhan penerima pelayanan dalam hal ini pengurus SKCK.

6. Atribut inovasi

Rogers (2003:219) mengemukakan 5 atribut inovasi yaitu:

- a. Relative advantages is the degree to which an innovation is perceived as better than the idea it supersedes, hal ini erkait dengan tingkat dimana inovasi baru dianggap lebih baik daripada inovasi lama.
- b. Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as being consistent with the existing values past experiences, and needs of potential adopters, hal ini

berkenaan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai - nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi inovasi

- c. Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relative difficult to understand and use, hal ini terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan
- d. Triability is the degree to which the result of an innovation may be experimented with on a limited basis, hal ini terkait dengan sejauh mana inovasi dimungkinkan untuk di uji cobakan pada keadaan sesungguhnya
- e. Observability is the degree to which an innovation are visible to others, berarti sejauh mana hasil penggunaan atau proses inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain.

Sejalan dengan hal tersebut atribut inovasi dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers seperti berikut:

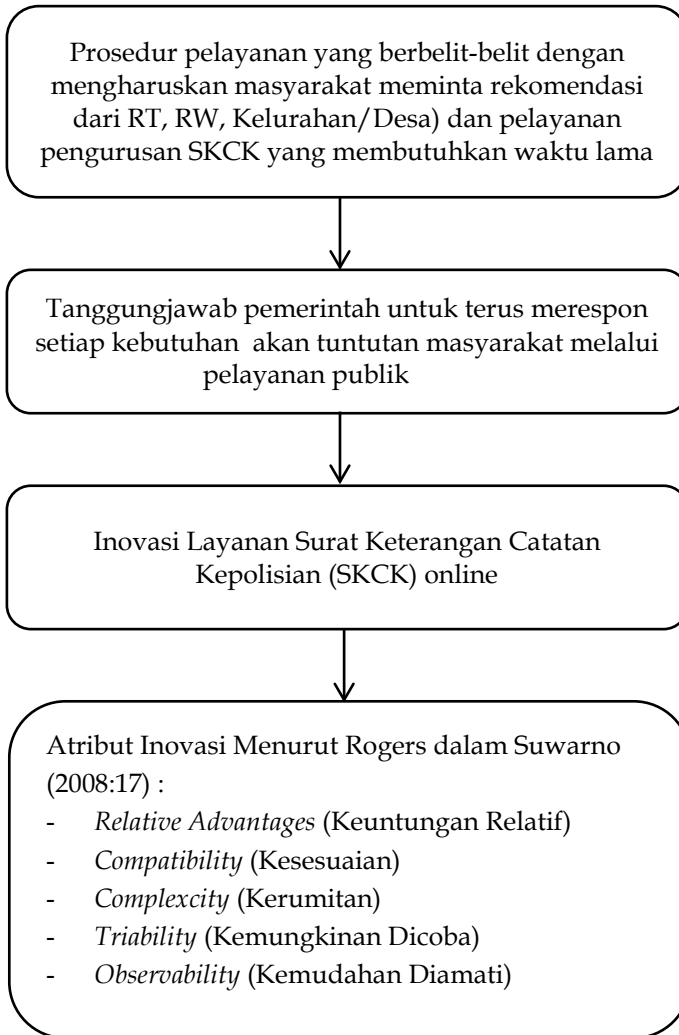
- 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif)
Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan yang lain.
- 2) Compatibility (Kesesuaian)
Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi dan menuju inovasi yang baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi terhadap inovasi secara lebih cepat.
- 3) Complexcity (Kerumitan)
Sebuah inovasi boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya, namun demikian hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik sehingga hanya perlu proses adaptasi.

- 4) Triability (Kemungkinan dicoba)
Fase uji coba dalam sebuah inovasi diperlukan agar inovasi dapat diterima. Fase uji coba ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk mencobanya. Ketika inovasi dapat diterima berarti inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi lama.
- 5) Observability (Kemudahan Diamati)
Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat bekerja sehingga menghasilkan sesuatu yang baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu metode baru dalam mengerjakan sesuatu. Dalam penelitian ini atribut yang digunakan untuk mendeskripsikan tiap-tiap ciri dari inovasi yang dilakukan oleh Polresta Sidoarjo sebagai wujud pelayanan prima melalui program SKCK online.

D. Kerangka Berfikir

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir



Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. jenis penelitian diskriptif menurut Arikunto (2010:3)

bahwa penelitian diskriptif ialah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian

sedangkan Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2009:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya. Pada penelitian ini peneliti dapat menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian diskriptif ini merupakan penelitian yang paling sederhana dan tidak memberikan perlakuan apa-apa pada obyek yang sedang diteliti. menganalisis, mencatat dan mengintrepetasikan kondisi-kondisi saat ini terjadi secara jelas, teliti dan lengkap.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Dimana pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2014:1) merupakan suatu metode penelitian untuk meneliti suatu obyek yang sifatnya alami dengan peneliti sebagai instrumen utama dan hasilnya menekankan pada data yang didapat. Dalam penelitian ini akan menjelaskan inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo sebagai wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Polresta Sidoarjo yang beralamatkan di Jalan. R. A. Kartini No. 88 Sidokumpul Kecamatan Sidoarjo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya inovasi layanan SKCK online yang dilakukan oleh POLRI dan dilaksanakan di Polresta Sidoarjo. Pada Polresta Sidoarjo sudah memiliki database terkait tindak pelaku kriminal serta terkoneksi langsung dengan data

base E-KTP. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini adalah karena layanan SKCK online ini merupakan bentuk inovasi terbaru yang dilakukan oleh Polresta Sidoarjo dan pertama kali diterapkan di Indonesia tepatnya di wilayah Jawa Timur. Sehingga Layanan SKCK online di Sidoarjo ini dijadikan sebagai inovasi percontohan untuk diterapkan di seluruh Jawa Timur bahkan di Indonesia.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang-orang yang dianggap mengetahui serta memiliki pengalaman dengan fokus penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi mengenai program yang menjadi fokus bagi peneliti. Menurut Patilima (2005:245) setiap pemberi informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan. Sehingga dalam penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dimana informan yang dipilih dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Adapun dalam penelitian ini sebagai informan yang dianggap paling mengetahui yaitu Petugas yang menangani pelayanan SKCK online, serta masyarakat sebagai pengguna jasa.

D. Fokus Penelitian

Penelitian fokus pada Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online dan SKCK keliling online. Di Polresta Sidoarjo dengan menggunakan metode kualitatif. fokus dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui analisis menggunakan teori inovasi pelayanan publik yang termasuk ke dalam Atribut Inovasi dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers seperti berikut:

- 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif)
Pada inovasi pelayanan SKCK online ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan pengurusan SKCK secara manual
- 2) Compatibility (Kesesuaian)
Inovasi pelayanan SKCK online merupakan program pengurusan SKCK yang sebelumnya menggunakan pengurusan secara manual menjadi secara online dengan

tidak membuang inti dari program tersebut. Inovasi pelayanan SKCK online ini lebih mempermudah masyarakat dalam pengurusannya dan menjadi lebih cepat

3) **Complexity (Kerumitan)**

Inovasi pelayanan SKCK online ini memiliki kerumitan jika internet mengalami gangguan maka pelayanan juga akan terganggu namun tidak menjadi masalah penting karena inovasi dalam pelayanan ini sudah memiliki proteksi sendiri agar hacker tidak bisa mengganggu pelayanan.

4) **Triability (Kemungkinan dicoba)**

Dalam inovasi pelayanan SKCK online sebelumnya sudah diuji cobakan sebelum diluncurkannya pelayanan SKCK online. inovasi ini diuji cobakan pada bulan agustus sebelumnya. Setelah diuji cobakan masyarakat sudah bisa menerima adanya inovasi pelayanan SKCK online karena terbukti lebih mempermudah pelayanan dibandingkan secara manual.

5) **Observability (Kemudahan Diamati)**

Inovasi yang telah dibuat langsung oleh Bapak Kapolresta Sidoarjo ini dapat diamati masyarakat bahwa pelayanan administrasi SKCK saat ini lebih mempermudah masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta pelayanan di Polresta Sidoarjo dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bapak Kapolresta Sidoarjo.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer menurut silalahi (2010:289) merupakan data yang dapat dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pihak pertama. Data primer ini diperoleh secara langsung dari informan yakni informasi maupun data yang diperoleh dari jawaban informan melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini berdasarkan pertimbangan tertentu seperti dianggap yang paling menguasai, yang paling mengetahui dan yang paling memahami inovasi program SKCK online. sehingga memudahkan dalam proses penelitian. Dari

penjelasan tersebut maka informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas kepolisian yang menangani layanan SKCK online
 - a) Bapak Rudi B
 - b) Ibu Lusi Tri
- b. Masyarakat pengguna jasa layanan SKCK online
 - a) Bapak Ady Purwanto
 - b) Ibu Erlina
 - c) Ibu Rahmi
 - d) Bapak Putra

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua yang telah dikumpulkan oleh peneliti seperti dokumentasi obyek dan subyek yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan adalah rekaman hasil wawancara, dokumentasi seperti buku, jurnal dan artikel yang terkait dengan Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polresta Sidoarjo.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni, observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam seperti riset atau penelitian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bersedia mau untuk diwawancarai dengan tujuan untuk memperoleh keterangan yang sesuai terkait dengan permasalahan peneliti dan untuk menjawab masalah yang akan diteliti.

1. Wawancara

Kemudian teknik wawancara ini menurut Esteberg (dalam sugiyono, 2014:73) terbagi menjadi tiga macam:

- a. Wawancara terstruktur (Structured Interview)
Dimana wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data melalui wawancara yang peneliti sudah mengetahui informasi apa yang ingin didapatkan. Pada teknik ini peneliti sebelumnya sudah

mempersiapkan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang disertakan pilihan jawaban yang ditanyakan kepada informan.

- b. Wawancara Semi terstruktur (Semistructured Interview)
Wawancara yang mendalam disebut juga wawancara semi terstruktur. Dalam pelaksanaannya peneliti mengajukan pertanyaan pada informan sesuai dengan pedoman wawancara yang sebelumnya telah disiapkan. Namun dalam setiap poin pertanyaan peneliti dapat mengajukan kembali pertanyaannya guna mendapatkan informasi yang lebih lanjut dan mendalam.
- c. Wawancara Tak Berstruktur (Unstructured Interview)
Wawancara dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis dan lengkap. Akan tetapi dalam teknik wawancara ini menggunakan wawancara yang berpedoman pada pertanyaan yang berupa garis besarnya saja sehingga peneliti hanya akan menanyakan pertanyaan yang hanya dibutuhkan saja.

Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut maka teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara semi terstruktur dimana akan mempersiapkan pedoman wawancara yang berupa pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu sebelum akan melakukan penelitian. Peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan kembali pada setiap poin pertanyaan agar mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan akurat.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti mengamati secara langsung terhadap subyek penelitian. Dalam observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Klasifikasi observasi menurut Sugiyono (2014:64) yaitu:

a. Observasi partisipasi

Dalam observasi partisipatif, peneliti terlihat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipatif ini, data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang nampak.

b. Observasi terus terang atau tersamar

Pada jenis observasi ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian, sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal hingga akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu waktu peneliti juga tidak terus terang atau tersamar observasinya, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

c. Observasi tak berstruktur

Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, melainkan hanya rambu-rambu pengamatan.

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan termasuk ke dalam observasi yang terus terang dan tersamar, dimana peneliti berterus terang menyatakan bahwa sedang melakukan pengamatan dari awal hingga akhir namun peneliti juga melakukan observasi tersamar ketika berhubungan dengan suatu informasi yang

dirahasiakan. Melalui observasi peneliti dapat memperoleh data dengan melihat, mendengar, mengamati menganalisis serta menyimpulkan kejadian-kejadian yang terjadi pada saat layanan SKCK online.

Hasil observasi dari penelitian SKCK online yaitu menunjukkan bahwa dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) peneliti bisa melihat sendiri proses pelayanan SKCK yang terjadi di Polresta Sidoarjo. Pelayanan yang terjadi terlihat sangat baik petugas dengan ramah melayani pemohon SKCK, petugas pelayanan SKCK di Kantor SKCK online Polresta Sidoarjo berjumlah 7 orang yang setiap harinya akan dibagi dengan pelayanan di mobil SKCK keliling online, petugas juga memberikan arahan kepada pemohon yang belum mengetahui syarat serta prosedur SKCK online, petugas juga membantu pemohon yang tidak mengerti internet untuk mendaftar SKCK online.

Peneliti juga mengamati dan menganalisis kejadian di kantor pelayanan SKCK online Polresta Sidoarjo yang terjadi ialah peneliti menemukan kurangnya sarana tempat duduk untuk pemohon sehingga masih ada pemohon yang menunggu diluar ruangan maupun pemohon berdiri untuk antri mengambil SKCK yang sudah jadi namun dalam proses pelayanan peneliti tidak menemukan adanya permasalahan persyaratan maupun proses pembuatan SKCK kecuali dari pemohon yang belum mengerti adanya layanan SKCK online tersebut. Hingga sampai saat ini petugas juga masih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai SKCK online tersebut.

3. Dokumentasi

Menurut pendapat Arikunto (2010:274) mengatakan bahwa metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, majalah, surat kabar, notulen rapat serta transkrip, agenda dan sebagainya. Dengan metode dokumentasi maka yang diamati bukan benda hidup melainkan benda mati. Metode dokumentasi dalam penelitian ini dapat digunakan untuk

memperoleh data terkait gambaran umum mengenai Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polresta Kabupaten Sidoarjo.

G. Instrumen Penelitian

Menurut sugiyono (2014:59) dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif bertindak sebagai human instrument yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

Instrument pada peneliti ini ialah peneliti sendiri, melalui wawancara dan observasi dengan menggunakan kamera sebagai alat (dokumentasi), pedoman wawancara, HP sebagai (perekam suara) dan media internet sebagai instrument pelengkap yang digunakan untuk melengkapi data serta membandingkan data yang sudah ditemukan.

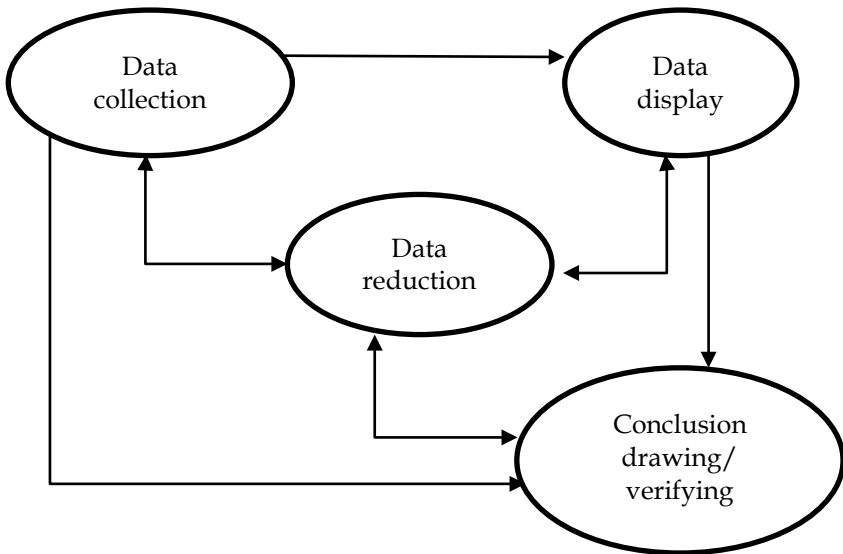
H. Teknik Analisis Data

Bogdan dalam sugiyono (2014:88) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:89) berpendapat bahwa analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat

pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model interaktif ditunjukkan dalam gambar berikut:

Bagan 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)



1. Data Collection (Pengumpulan Data)
Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan Inovasi Layanan SKCK Online di Polresta Sidoarjo.
2. Data Reduction (Reduksi Data atau Pengolahan Data)
Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.
3. Data Display (Penyajian Data)
Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman dalam sugiyono (2014:94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.
4. Clonclusion Drawing/Verification (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)
Langkah ketiga dalam analisi data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpula data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi

data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014:99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

Halaman ini sengaja dikosongkan

Secara umum Kabupaten Sidoarjo memiliki luas 714,234 km² dengan memiliki 18 kecamatan, 331 desa dan 22 kelurahan. Dari 18 kecamatan di Sidoarjo Kecamatan yang paling luas yaitu Kecamatan Jabon dengan luas 80,998 km² dan sebagian wilayahnya yaitu area tambak dan Kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Gedangan dengan 24,058 km², sedangkan untuk jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo tahun 2014 sebanyak 2.127.043 jiwa dengan jumlah kepla keluarga (KK) sebanyak 638.016 jiwa. Lebih detailnya dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Desa/ Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Tarik	36.06	24	68.591
2	Prambon	34.225	15	80.502
3	Krembung	29.55	24	71.352
4	Porong	29.823	19	89.103
5	Jabon	80.998	19	59.040
6	Tanggulangun	32.29	22	106.476
7	Candi	40.668	19	151.688
8	Sidoarjo	6.56	15	214.695
9	Tulangan	31.205	22	96.638
10	Wonoayu	33.92	20	83.436
11	Krian	32.5	23	127.997
12	balongbendo	31.4	20	75.786
13	Taman	31.535	20	222.435
14	Sukodono	32.678	24	120.614
15	Buduran	41.025	17	98.436
16	Gedangan	24.058	15	127.747
17	Sedati	79.43	16	101.594
18	Waru	30.32	19	230.913
Jumlah		714.243	353	2.127.043

Sumber: Badan Pusat Statistik (2015)

b. Gambaran Umum Tentang Kepolisian

Berdasarkan undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 02 Tahun 2002 pasal 2 ketentuan umum “fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah negara dibidang pemeliharaan keamanan

dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat” pasal 3 angka 1 pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh:

- a) Kepolisian khusus
- b) Penyidik pegawai negeri sipil
- c) Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa

Di Kabupaten Sidoarjo Kepolisian Resort Kota berada di jalan Kombes Pol. M. Duriat No.45 Sidoarjo yang merupakan tingkat Kepolisian tertinggi di Kabupaten Sidoarjo diantara 22 polisi sektor. Dalam satuan Polresta terdapat unit pelayanan terpadu atau SPKT yang merupakan kantor Kepolisian yang memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Salah satunya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan tempat pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK yang terletak di jalan R.A. Kartini No. 88 Sidokumpul Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dengan kode pos 61200. Kantor pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo ini sebelah utara berbatasan dengan SMA Kristen Petra 4 Sidoarjo, di sebelah timur berbatasan dengan sekolah SMKN 1 Sidoarjo, di sebelah barat berbatasan dengan tempat peribadahan umat tinghoa yaitu Kelenteng Hang Tuah.

c. Visi, Misi, serta Motto layanan SKCK online dan SKCK keliling online di Polresta Sidoarjo

- a) Visi Polresta Sidoarjo

Terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima, tegaknya hukum dan Kamdagri mantap serta terjalinnya sinergi Polisional yang proaktif di wilayah hukum Polresta Sidoarjo

b) Misi Polresta Sidoarjo

Berdasarkan pernyataan visi yang di cita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Polresta Sidoarjo yang mencerminkan koridor tugas-tugas berikut:

1. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan
2. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif
3. Menjamin tetap terpeliharanya dalam kegiatan demokratisasi dikalangan suprastruktur politik (DPRD Kota/DPRD Pemkab) serta unsur-unsur politik lainnya guna terwujudnya demokratisasi dikalangan masyarakat Sidoarjo
4. Menjamin keselamatan para pejabat Pemerintah/Negara (VVIP/VIP) dan para pejabat diplomatik Negara asing yang berada di Sidoarjo
5. Menjaga kemanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lintas arus orang dan barang
6. Mencegah dan menanggulangi setiap bentuk kejahatan, baik kejahatan konvensional, kejahatan transnasional, kejahatan terhadap kekayaan negara maupun kejahatan yang berimplikasikan kontijensi dengan bentuk-bentuk umumnya secara proposional, profesional dan transparan untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan
7. Menjamin kehidupan masyarakat agar terbebas dari rasa khawatir dan takut dengan meningkatkan kehadiran Polisi ditengah masyarakat diseluruh wilayah hukum Sidoarjo pada setiap saat dan dimanapun mereka berada
8. Meningkatkan harmonisasi hubungan dengan Pemerintah Kabupaten dan DPRD, TNI, Instansi

swasta, serta tokoh etnis, tokoh agama dan tokoh masyarakat serta tokoh pemuda dan media

9. Meningkatkan pelayanan dilingkungan pemukiman dan sentra ekonomi serta obyek vital
10. Mencegah perilaku petugas yang dapat mengurangi simpati, pasrtisipasi dan kepercayaan masyarakat, terutama terhadap terjadinya penyimpangan dan penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik profesi Kepolisian secara obyektif dan bertanggung jawab menuju terciptanya supremasi hukum
11. Mempertahankan tetap terselenggaranya penghargaan dan hukuman (Reward and Punishment) yang diberikan secara seimbang sesuai dengan penilaian yang transparan terhadap apa yang dilakukan oleh setiap anggota dengan tidak membedakan pangkat dan jabatannya
12. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif dengan membrntuk FKPM dilingkungannya sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (law abiding citizenship)
13. Mengelola secara professional transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri
14. Meningkatkan kerja sama dengan instansi lain dalam rangka memelihara Kamdagri

Hal diatas merupakan visi dan misi dari Polresta Sidoarjo, adapula Visi dan Misi serta Motto untuk layanan SKCK online dan SKCK keliling online, sebagai berikut:

a) Visi

Terlayannya pemohon SKCK secara cepat, mudah dan murah serta terjaminnya catatan kepolisian yang diberikan kepada masyarakat secara akuntabel

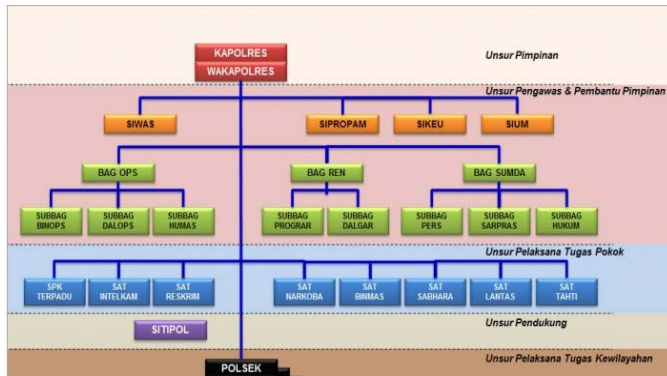
b) Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat dengan pemangkasan birokrasi serta biaya murah
 - 2) Memberikan kemudahan mengakses melalui web <http://sidoarjo.skck.online/> serta kemudahan dalam pelayanan baik melalui kantor Polresta Sidoarjo, Polsek terdekat, maupun mobil keliling SKCK
 - 3) Memberikan jaminan Catatan Kepolisian yang akurat/valid melalui penguatan sistem database yang Terintegrasi dan Tersinkronisasi
- c) Motto
- Kami siap memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah serta akuntabel

d. Struktur organisasi sentra pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online dan SKCK keliling online

Struktur organisasi merupakan suatu susunan maupun hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggungjawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. Begitu juga yang terdapat di Polresta Sidoarjo yang memiliki pembagian struktur organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi di Polresta Sidoarjo

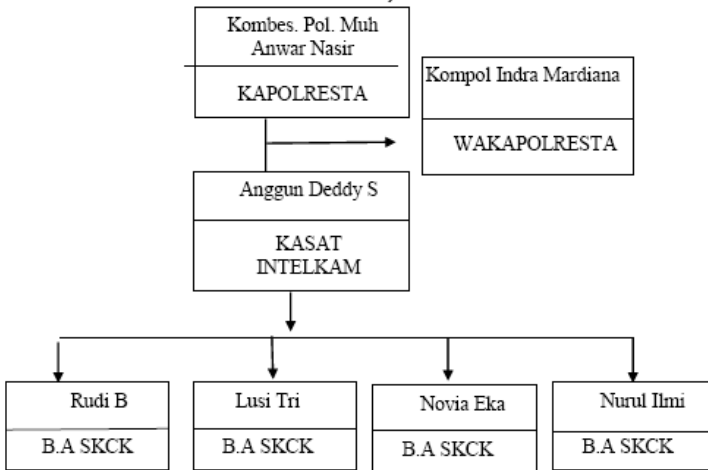


Sumber : Profil Polresta Sidoarjo

Dari gambar tersebut dapat diketahui struktur organisasi pada tingkat Kepolisian Resort Kota (POLRESTA Sidoarjo) yang diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor yang terdiri dari unsur pemimpin yaitu Kapolres dan Wakapolres, unsur pengawas dan pembantu pimpinan yaitu Bagops, Bagren, Bagsumda, Siwas, Sipropam, Sikeu, dan Sium, kemudian ada unsur pelaksana tugas pokok yaitu SPK terpadu, Satintelkam, Satreskrim, Satnarkoba, Satbinmas, Satsabhara, Satlantas, Sattahti, sedangkan untuk unsur pendukungnya yaitu Sitipol dan unsur pelaksana tugas kewilayahan yaitu Polsek. Pada Polresta Sidoarjo sudah terdapat bagian masing-masing yang mengisi unsur-unsur diatas.

Adapula struktur organisasi dari pelayanan SKCK online dan SKCK keliling online di Polresta Sidoarjo, sebagai berikut:

Bagan 4.3
Struktur organisasi layanan SKCK online dan SKCK keliling
online Polresta Sidoarjo



Sumber: Dokumentasi SKCK online Polresta Sidoarjo 2017

e. Prosedur dan mekanisme pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online

Secara singkat prosedur penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Polresta Sidoarjo terkait dengan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan SKCK di loket penyerahan berkas dan proses SKCK

SKCK dan jika pemohon SKCK hanya melakukan perpanjangan maka pemohon hanya mengambil nomor antrian kemudian menuju loket pencetakan SKCK. Kemudian pemohon melakukan pengecekan KTP selama 1,5 menit dan pemeriksaan berkas setelah itu entry data pengecekan daftar isian kemudian cetak SKCK dan penyerahan SKCK kepada pemohon.

2. Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada proses administrasi terkait dengan pembuatan SKCK di Polresta Sidoarjo yang sebelumnya memiliki permasalahan pada operasional waktu penerbitan SKCK serta kerumitan persyaratan proses pengurusan SKCK yang dirasakan oleh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pengguna layanan SKCK secara manual Bapak Arief. Berikut wawancaranya:

“pengalaman saya waktu bikin SKCK dulu itu prosedurnya ribet jadi orang itu males mbak, pakek di RT RW terus nantik ke kelurahan wes pokoknya memakan waktu lama. Kadang gitu kalau orang males ngurus ke RT RW itu harus bayar juga semacam pungli gitu mbak”

Pada proses pengurusan SKCK secara manual persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon yaitu rekomendasi dari RT, RW, Kelurahan serta dinas terkait lainnya kemudian masyarakat juga masih harus mengisi dokumen-dokumen persyaratan sebagai berikut :

Gambar 4.5
Contoh blanko persyaratan SKCK manual

The image shows two blank SKCK application forms. The left form is titled "KARTU 18" and contains fields for personal data, education, and employment. The right form is titled "Kartu 18 (Pernyataan)" and contains fields for personal data, education, and employment, with a section for "Pernyataan" (Statement) at the bottom.

Gambar 4.6
Lanjutan Contoh blanko persyaratan SKCK manual

The image shows the continuation of the blank SKCK application form. It contains fields for "Pernyataan" (Statement) and "Pernyataan" (Statement) with a section for "Pernyataan" (Statement) at the bottom.

Sumber: Polresta Sidoarjo 2017

Setelah dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat seperti diatas sudah selesai, masyarakatpun masih harus membawanya ke kantor Polisi yang sesuai dengan alamat KTP nya kemudian masyarakat harus menunggu kembali untuk mendapatkan SKCK.

Seiring dengan yang di jelaskan oleh Bapak Kombes. Pol Muh.Anwar Nasir, S.I.K., M.H saat menjadi wakapolres kediri pada tahun 2011 yang melihat lembar persyaratan SKCK harus dilengkapi surat rekomendasi dari RT,RW, Kelurahan dan Kecamatan sehingga memakan waktu 1-2 hari selain itu diperlukan data catatan kepolisian yang valid sebagai dasar penerbitan SKCK. Sehingga untuk meminimalisir permasalahan tersebut Bapak Kombes.Pol Muh.Anwar Nasir, S.I.K., M.H mengeluarkan inovasi layanan SKCK online yang diresmikan pada tanggal 1 September 2016 yang dilaksanakan di Polresta Sidoarjo.

Layanan SKCK online merupakan inovasi baru yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo guna untuk mengurangi masalah birokrasi yang terjadi pada pelayanan SKCK. Layanan SKCK online ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan SKCK. Sebelum diluncurkannya layanan SKCK online pihak Polresta Sidoarjo melakukan uji coba selama seminggu saat itu juga sebagai bentuk sosialisasi dari pihak Polresta Sidoarjo kepada masyarakat. Layanan SKCK online ini dirasa lebih efektif seperti yang dijelaskan oleh salah satu petugas SKCK online Bapak Rudy B, berikut hasil wawancaranya:

“efektifnya menggunakan layanan ini kalau dulu kan melalui RT,RW sekarang gak pakek kalau pakek RT,RW ngurusnya bisa sampai 1-2 hari, iya kalau RT,RW nya ada dirumah setiap saat kalau tidak ada kan kita nunggu lebih lama bisa hingga seminggu, nah kalau sekarang kehilangan SKCK apa mau buat SKCK gitu tinggal ke Polres daftar online lalu membawa peryaratannya gitu aja” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2016)

Inovasi layanan SKCK online ini dilaksanakan dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang prima dan excellent yang berbasis teknologi informasi guna terwujudnya suatu pelayanan prima menuju Good Governance. Dalam pelayanan SKCK online ini dibuat dengan melihat beberapa dasar hukum yaitu:

1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 (1) huruf K
2. Undang-undang Republik nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan pemerintah nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sebagai pengganti PP Nomor 50 Tahun 2010
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012
5. Peraturan Kapolri nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
6. Program prioritas Kapolri kedua “Peningkatan Pelayanan Publik Yang Lebih Mudah Bagi Masyarakat Dan Berbasis Teknologi Informasi”
7. Grand Strategy POLRI tahun 2005-2025 tahap Renstra Ketiga 2015-2019 upaya Menuju Pelayanan Prima (Strive For Excellence)
8. Hasil rapat terbatas kabinet membahas reformasi hukum pada hari selasa 11 Oktober 2016 tentang paket pertama reformasi hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Keberadaan inovasi Layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo merupakan inovasi pertama di Indonesia, baru diterapkan di Sidoarjo Jawa Timur yang telah tersambung dengan database E-KTP (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo guna mencocokkan keaslian KTP dengan menggunakan alat MAMBIS (Mobile Automatic Multi Biometric Identification) dari INAFIS. Berikut gambar yang dimaksud alat Mambis dari Inafis:

Gambar 4.7
Alat MAMBIS (Mobile Automatic Multi Biometric Identification)



Sumber: Polresta Sidoarjo (2017)

Layanan SKCK online juga terintegrasi dengan database Kepolisian Polresta Sidoarjo yaitu data pelaku kriminal Satreskrim, pelaku kriminal Satresnarkoba, pelaku tindak pidana ringan dari Satsabhara, serta pelaku kriminal Laka Lantas (MD) dari Satlantas yang diinput oleh masing-masing operator dan digunakan sebagai dasar penerbitan SKCK. Berikut contoh form format pengisian data pelaku kriminal yang dilakukan oleh polisi:

Gambar 4.8
Form format pengisian database kriminal

NO	NAMA	TEMPAT / TGL LAHIR	JENIS KELAMIN	KEMBARA NEGARAAN	AGAMA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	ALAMAT	PASAL YG DILANGGAR	FOTO TERBANGKA	RUMUS SIDIK JARI	NRK	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	MAJANG KHIDORI	SIDOARJO, 1976	LAKI - LAKI	WIN	ISLAM	SMA	SWASTA	KLETOK KEC. TAMANI KAB. SIDOARJO	PASAL 62 UU NO 5 TH 1997 TTG PSIKOTROPKA		-	-	-
2	DOOT HADIDOTO	SIDOARJO, 1969	LAKI - LAKI	WIN	ISLAM	SMA	SWASTA	JL. TELUK NERUNG I '14 SUTABAYA	PASAL 62 UU NO 5 TH 1997 TTG PSIKOTROPKA		-	-	-
3	MOOK BARIO	SIDOARJO, 1979	LAKI - LAKI	WIN	ISLAM	SMA	SWASTA	PLOSO GEKONG JOMBANG	PASAL 62 UU NO 5 TH 1997 TTG PSIKOTROPKA		-	-	-
4	MOOK CHORUL	SIDOARJO, 1974	LAKI - LAKI	WIN	ISLAM	SMA	SWASTA	DS. JEMUNDO KEC. TAMANI KAB. SIDOARJO	PASAL 62 UU NO 5 TH 1997 TTG PSIKOTROPKA		-	-	-
5	HAHMAD SODIKER	SIDOARJO, 1989	LAKI - LAKI	WIN	ISLAM	SMP	SWASTA	PERUM BILURU BERSAMA DUE 12 KEC.	PASAL 62 UU NO 5 TH 1997		-	-	-

Sumber: Polresta Sidoarjo (2017)

Gambar diatas merupakan contoh format pengisian database kriminal oleh Kepolisian yang diinput dari data pelaku kriminal Satreskrim, pelaku kriminal Satresnarkoba, pelaku tindak pidana ringan dari Satsabbara, serta pelaku kriminal Laka Lantas (MD) dari Satlantas yang nantinya dibuat sebagai dasar penerbitan SKCK. Hingga sampai saat ini data daftar pelaku tindak kriminal SKCK online di Polresta Sidoarjo dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.9
Daftar pelaku tindak kriminal tahun 2016



Sumber: Polresta Sidoarjo (2017)

Berdasarkan data pelaku kriminal di Sidoarjo inilah yang menjadi acuan pihak Polresta Sidoarjo sebagai dasar pembuatan SKCK yang sudah terkoneksi secara langsung. Dalam mengurus layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pemohon hanya membawa E-KTP asli, fotocopy E-KTP, fotocopy KK, fotocopy akta kelahiran, pasphoto 4x6 sebanyak 4 lembar (background merah) serta kartu sidik jari yang sudah pernah membuat SKCK, jika pemohon belum pernah membuat SKCK sebelumnya akan dilakukan sidik jari lebih dulu guna untuk mendapatkan kartu sidik jari. persyaratan tersebut dibawa saat sudah selesai melakukan online di <http://sidoarjo.skck.online/> dan mendatangi Polres, Polsek maupun mobil keliling online terdekat tidak perlu sesuai dengan alamat yang ada di KTP.

Adapun ketentuan dalam pelayanan di Polresta Sidoarjo dan mobil SKCK keliling online serta di Polsek jajaran Polresta Sidoarjo:

1. Polresta sidoarjo dan SKCK mobil keliling online melayani keperluan
 - a. Rumus sidik jari
 - b. Melamar pekerjaan pada perusahaan swasta
 - c. Melamar pekerjaan pada lembaga/badan
 - d. Swasta

- e. Pencalonan kepala desa
 - f. Pindah domisili
 - g. Melanjutkan sekolah
 - h. Pencalonan menjadi anggota legeslatif maupun pimpinan daerah pada tingkat kabupaten
 - i. Menjadi calon pegawai pada lembaga, badan, instansi pemerintah dan perusahaan vital yang ditetapkan pemerintah
 - j. Masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah (PNS, TNI, dan Polri)
 - k. Pencalonan pejabat publik
 - l. Ijin kepemilikan senjata non organik
2. Polsek dan mobil keliling online melayani untuk keperluan:
- a. Melamar pekerjaan pada perusahaan swasta
 - b. Melamar pekerjaan pada lembaga/badan
 - c. Swasta
 - d. Pencalonan Kepala desa
 - e. Pindah domisili

Sejak diluncurkannya inovasi ini, layanan SKCK online ini sudah menjadi inovasi layanan percontohan di seluruh Indonesia dengan mengikuti kegiatan pameran inovasi layanan publik serta mendapatkan beberapa penghargaan diantaranya yaitu SKCK online mengikuti kegiatan forum nasional replikasi inovasi pelayanan publik 2016 yang diadakan oleh Kemenpan RI di Bandung pada tanggal 26-27 oktober 2016, SKCK online juga mengikuti pameran GOV 3.0 Global Forum 2016 di Busan Korea Selatan, sedangkan penghargaan yang didapat dari adanya layanan inovasi SKCK online ialah penghargaan dari Kapolda Jawa Timur atas keberhasilan sebagai Polres berpredikat zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) tingkat Nasional dan sebagai inovator dalam Forum Nasional Replikasi Inovasi Pelayanan Publik (SKCK online dan SKCK keliling online) Polresta Sidoarjo, kemudian mendapatkan penghargaan dari Kemenpan RI atas partisipasi dalam kegiatan Forum Nasional Replikasi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016 yang

diselenggarakan di Bandung dan pameran GOV 3.0 Global Forum 2016 di BEXCO Bursan Korea Selatan, sedangkan Polresta Sidoarjo menerima penghargaan dari kementerian pemberdayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi wilayah bebas dari korupsi (WBK).

Untuk melihat sejauh mana inovasi layanan SKCK online yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers untuk mendeskripsikan hasil inovasi pelayanan SKCK online yang dilakukan oleh Polresta Sidoarjo dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan excellent. Terdapat lima atribut yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang dapat digunakan untuk melihat inovasi dalam pelayanan publik, yaitu:

a. **Relative Advantages (Keuntungan Relatif)**

Keuntungan relatif diperlukan dalam sebuah inovasi karena suatu inovasi tersebut harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan sebelum inovasi tersebut ada. Dalam sebuah inovasi selalu ada nilai kebaruan yang berbeda yang menjadi ciri inovasi tersebut. Inovasi layanan SKCK online ini termasuk ke dalam atribut inovasi dengan indikator relative advantages yang menjelaskan apa saja keunggulan dan hal baru dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan layanan SKCK online

Keunggulan dalam pelayanan SKCK online di Polresta Sidoarjo ini adalah mempercepat dan mempersingkat birokrasi pelayanan administrasi SKCK. Seperti yang diketahui bahwa sebelum adanya layanan SKCK online, banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang lamanya penerbitan serta persyaratan yang ribet dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Namun dengan adanya layanan SKCK online ini masyarakat akan lebih dimudahkan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) karena masyarakat tinggal daftar secara online di website

<http://sidoarjo.skck.online> dengan mengisi form seperti pada gambar 4.10

Gambar 4.10
Lembar pertanyaan pengajuan SKCK

The image shows a web browser window displaying the 'Lembar Pertanyaan Pengajuan SKCK' form. The form is titled 'Lembar Pertanyaan Pengajuan SKCK' and contains several input fields. The first field is labeled 'No. Pendaftaran'. Below it is a section labeled 'Yang bertanda tangan di bawah ini:' followed by a line for a signature. Then there are three more fields: 'Nama', 'Tempat Lahir', and 'Tanggal Lahir'. The browser's address bar shows the URL 'http://sidoarjo.skck.online'.

Sumber: <http://sidoarjo.skck.online/> ,2016

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Ady Purwanto sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“pelayanan SKCK online ini merupakan pelayanan yang menurut saya sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK karena pelayanan ini hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja kita tinggal online di webnya yang <http://sidoarjo.skck.online/> itu kemudian datang ke polsek apa mobil keliling dengan membawa persyaratannya saja kemudian nanti diarahkan mengikuti langkah-langkahnya itu” (Sumber: wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Erlina selaku pengguna layanan SKCK online dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“kalau menurut saya inovasi ini, saya rasa sudah menjadi pelayanan yang terbaik karena gini mbak dengan adanya layanan inovasi SKCK online ini

sangat menguntungkan bagi saya soalnya dulu sebelum adanya layanan online ini untuk penerbitan SKCK saja membutuhkan waktu belum lagi persyaratan yang ribet tetapi setelah adanya layanan ini sehari saja sudah langsung jadi” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Putra selaku pengguna layanan SKCK online dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“menurut saya adanya inovasi ini lebih efektif sih mbak klo mau buat SKCK, tinggal online apa download aplikasinya di play store dapet kode booking terus ke Polres apa ke Polsek apalagi ada mobil keliling SKCK jadi masyarakat gak perlu lagi harus ke Polres buat bikin SKCKnya” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Putra pada 21 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas inovasi layanan SKCK online merupakan pelayanan administrasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Dengan adanya layanan inovasi SKCK online ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang dibuktikan melalui praktek langsung dengan membuat SKCK dimana pelayanan tersebut hanya membutuhkan waktu 6 menit bagi pemohon SKCK baru, hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“dengan adanya inovasi layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo menurut pendapat saya memudahkan masyarakat dengan adanya metode-metode yang membuat masyarakat yang lebih mudah kemudian yang kedua itu pelayanan kita lebih cepat jadi penggunaan metode yang memudahkan masyarakat membuat pelayanan kita itu lebih cepat dan lebih ringan” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Tidak beda jauh dengan yang dikatakan oleh salah seorang pemohon SKCK online yaitu Ibu Rahmi dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“inovasi layanan SKCK online ini kan menggunakan cara baru ya mbak yang memanfaatkan teknologi jadi ya lebih memudahkan masyarakat juga secara kan masyarakat sekarang HPnya pada canggih jadi ya kurang lebih pasti tau penggunaan internet apalagi sekarang juga gak harus di Polres kalau mengurus SKCK sudah disediakan mobil keliling juga” (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rahmi pada 10 April 2017)

Adanya layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo ini mempercepat pelayanan SKCK yang didukung dengan adanya database E-KTP dan database pelaku kriminal di Polresta Sidoarjo yang berbasis IT serta pemangkasan prosedur persyaratan yang membuat inovasi ini lebih cepat dapat diterima oleh masyarakat dengan mudah. Seperti halnya dengan hasil wawancara dengan Bapak Rudi B selaku petugas layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo, berikut wawancaranya:

“ini wujud dari keinginan masyarakat juga dengan adanya inovasi ini masyarakat akan terbantu karena tidak perlu lagi ribet masalah prosedur dan persyaratan. Kita tau sekarang jamannya sudah modern sudah pasti tau internet semua jadi ini ya mudah diterima oleh masyarakat. Sidoarjo sekarang tidak ada yang menggunakan manual lagi semua menggunakan online semua” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Sehingga dengan meminimalisirkan prosedur pelayanan, maka pelayanan inovasi SKCK online ini memiliki ciri khas yang membedakan dengan pelayanan SKCK secara manual. Dimana inovasi layanan SKCK online ini lebih baik dari pelayanan SKCK secara manual.

seperti halnya wawancara dengan Bapak Ady Purwanto selaku pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“menurut saya perbedaanya kalau sama dengan pelayanan yang dulu itu sudah pasti jauh beda mbak, kalau dulu itu pembuatan SKCK sebelum ke Polres gini kan harus minta rekom dari RT RW belum lagi ke kelurahan, kendalanya disitu mbak kan belum tentu juga pak RT RW nya kalau hari biasa ada artinya kalau dulu itu dipersiapkan jauh-jauh hari gak bisa kalau langsung jadi hari itu tapi kalau sekarang kan tinggal online download kode booking terus bawa persyaratannya ke Polres, Polsek maupun mobil keliling itu langsung jadi hari itu juga” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Hal ini diperkuat dengan yang disampaikan oleh Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo, berikut hasil wawancaranya:

“perbedaan yang pertama SKCK online itu lebih memrcepat birokrasi mempersingkat birokrasi, mepercepat pelayanan kita dan memudahkan masyarakat dengan menggunakan SKCK online Kalau SKCK manual itu membuat masyarakat lebih ribet dan lebih susah memakan waktu yang lama dan kemudian birokrasinya juga lama” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Diperkuat oleh wawancara dengan Bapak Rudi B selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalau membuat SKCK gausa pkek ke RT RW ke keluhrahan langsung aja kesini misalnya membuat lamaran pekerjaan langsung disini. Kalo online itu kan SKCK kan catatan kepolisian toh yang kena data kriminal jd sudah terintegrasi itu toh nah nntik langsung muncul kalau manual kan belum kalau manual kan dri RT RW kalo kita kan sudah

punya databasenya jadi langsung” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Inovasi layanan SKCK online bukan hanya inovasi percontohan di Jawa Timur melainkan akan dikembangkan di seluruh Indonesia karena dengan memangkas persyaratan yang dulunya harus meminta rekom RT, RW kemudian sekarang berubah dengan hanya mendaftar secara online. Jadi dengan adanya pembaharuan ini pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah tanpa menghilangkan inti dari pelayanan tersebut. Sehingga adanya inovasi ini dapat mempersingkat birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK serta masyarakat dapat merasakan kualitas dari pelayanan tersebut. Sesuai dengan kutipan rekomendasi dari Bapak Kapolresta Sidoarjo Kompol Anwar Nasir, S.I.K., M.H:

“inovasi pelayanan SKCK online dan SKCK keliling online Polresta Sidoarjo telah diakui secara nasional dengan mendapatkan berbagai penghargaan baik dari Kemenpan RBP dan dari Kapolri. Maka dari itu diharapkan inovasi SKCK online dan SKCK keiling online dapat menjadi role model nasional, sehingga masyarakat se Indonesia dapat dilayani dimana saja tanpa harus kembali ke alamat asal” (Sumber: dokumen Polresta Sidoarjo 2017)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan pelayanan SKCK sebelum adanya inovasi dan sesudah adanya inovasi tersebut. Dimana untuk persyaratan tidak perlu lagi melalui RT RW melainkan hanya mendaftar secara online di website <http://sidoarjo.skck.online/> setelah itu pengguna mendaftar dengan akun pribadinya. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk mengurangi kendala persyaratan yang ribet serta lamanya penerbitan SKCK.

b. Compatibility (Kesesuaian)

Pada poin ini menjelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan sebelum adanya inovasi. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja melainkan menjadi bagian transisi dan menuju inovasi yang baru untuk memudahkan proses pelayanan administrasi secara lebih cepat.

Pada indikator kesesuaian ini menjelaskan sejauh mana inovasi yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan dan apakah inovasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam proses pelaksanaannya dapat beradaptasi dengan baik dan dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat. dalam hal kesesuaian ini, inovasi yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo ini menyesuaikan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut diwujudkan melalui inovasi layanan SKCK online dimana dalam proses pengurusan SKCK masyarakat tidak perlu lagi meminta rekom dari RT, RW dan hanya membutuhkan waktu 6 menit selama pemohon sudah memiliki kode booking/pendaftaran. Sebelumnya untuk pengurusan SKCK dulu harus melalui RT, RW, Kelurahan serta petugas SKCK harus mencari satu-satu nama pemohon sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk penerbitan SKCK. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Rudy B. selaku petugas layanan SKCK online. Berikut petikan wawancaranya:

“masyarakat itu lebih puas dengan pelayanan yang sekarang, nah kalau dulu kan masyarakat agak lama harus ke RT RW itu ya kalo RT RWnya ada, namanya kalau pejabat desa kan biasanya nunggu besok gitu mbak, Lah kalau sekarang langsung kesini yang penting online bawa persyaratan lengkap langsung kesini soalnya kan kita sudah punya data kriminal mbak soalnya yang menentukan itu kan Polisi kalau dari Kelurahan

kalau iyo apik gitu, emang RT RW tau kalau pemohon berkelakuan baik tidaknya itu juga darimana kan nantik gak valid mbak bisa bikin kolusi” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya layanan SKCK online ini dapat memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“saya rasa sudah dapat mengatasi permasalahan birokrasi sih mbak soalnya lebih menghemat waktu sudah dipangkas semuanya gitu mulai dari prosedur syarat itu sudah lebih baik lah” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina 20 Maret 2017)

Adapun yang dikatakan oleh Ibu Rahmi sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“pelayanan ini lebih baik mbak kan mempersingkat waktu sehari langsung jadi gak perlu nunggu 2 hari untuk mendapatkan SKCK, prosedur juga lebih efisien nah pelayanan seperti ini yang dibutuhkan masyarakat”(Sumber: Wawancara dengan Ibu Rahmi 10 April 2017)

Diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Perubahannya itu memang sangat terlihat karena yang pertama itu birokрасinya kita langsung pertegas birokrasi itu lebih cepat kemudian kita memprioritaskan masyarakat kita juga tidak perlu melalui RT RW kita langsung ke Polres maupun Polsek terdekat, jadi intinya SKCK online kita mempermudah masyarakat kita tidak mnyulitkan masyarakat dan membuat masyarakat senyaman mungkin dan sepaham mungkin dengan adanya

SKCK online di Polresta Sidoarjo” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2016)

Layanan ini juga sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya layanan ini masyarakat akan lebih dimudahkan dalam mengurus SKCK serta waktu penerbitan SKCK yang tidak terlalu lama. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut kutipannya:

“alasan saya memilih layanan ini itu lebih menghemat waktu persyaratan juga tidak ribet mbak gak harus lagi minta rekom RT, RW lagi intinya sudah tepat lah kalau pihak sini mengeluarkan SKCK online itu” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Putra sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“saya memilih menggunakan layanan ini ya karena memang untuk pembuatan SKCK itu sekarang berubah menjadi SKCK online jadi tidak perlu lagi menulis untuk mengisi form pendaftaran SKCK, Polres ini sudah tepat untuk mengubah layanan SKCK manual menjadi online.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Putra pada 21 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari peneliti inovasi layanan SKCK online sudah menjawab keinginan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Ady Purwanto sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“iya, inovasi ini sudah menjawab keinginan masyarakat khususnya saya sendiri karena pelayanan yang efisien lebih dibutuhkan untuk masa sekarang ini mbak” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara diatas, inovasi layanan SKCK online ini dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat yang berbasis teknologi guna terwujudnya suatu pelayanan publik yang prima yang menuju GoodGovernance. Dengan hadirnya pelayanan SKCK online ini tidak membuang inti dari pelayanan tersebut melainkan hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus SKCK.

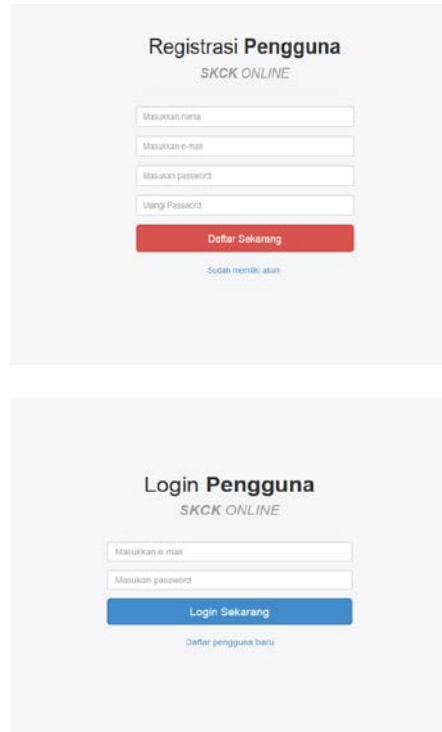
c. Complexity (Kerumitan)

Suatu inovasi boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang berbeda-beda, namun hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan pelayanan yang lebih baru dan lebih baik sehingga memerlukan proses adaptasi. Dalam inovasi layanan SKCK online, atribut complexity atau kerumitan yang terkait dengan persyaratan, mekanisme dan prosedur serta tata cara pelayanan yang berbeda dengan sebelum adanya pelayanan SKCK online.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan persyaratan serta mekanisme pengurusan SKCK pemohon tidak lagi dirumitkan mengenai persyaratannya melainkan adanya inovasi ini semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus SKCK.

Untuk pendaftarannya pemohon hanya mendaftar online dengan membuka website SKCK online di <http://sidoarjo.skck.online/> ataupun mendownload SKCK online di google play store kemudian pemohon registrasi akun jika belum memiliki akun namun jika sudah memiliki akun langsung mendaftar seperti yang ada pada gambar 4.11

Gambar 4.11
Tampilan aplikasi pendaftaran SKCK online



Registrasi Pengguna
SKCK ONLINE

Masukkan nama

Masukkan e-mail

Masukkan password

Ulangi Password

Daftar Sekarang

[Sudah memiliki akun](#)

Login Pengguna
SKCK ONLINE

Masukkan e-mail

Masukkan password

Login Sekarang

[Daftar pengguna baru](#)

Sumber: <http://sidoarjo.skck.online/>, 2016

Gambar diatas merupakan perbedaan pemohon yang belum memiliki akun harus registrasi terlebih dahulu sedangkan pemohon yang sudah memiliki akun akan langsung login pengguna. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Rudi B selaku petugas layanan SKCK online dan SKCK keliling online, berikut hasil wawancaranya:

“kalau mau daftar nanti buka website dulu kemudian login dengan akun, kalau akunnya itu

sembarang mbak terus ngisi pertanyaan pengajuan itu downlod kode booking wes selesai” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terdapat adanya perbedaan pelayanan SKCK sesudah adanya inovasi SKCK online. Salah satu perbedaannya adalah terkait dengan persyaratan serta prosedur pembuatan SKCK secara manual dengan SKCK secara online. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Ady Purwanto selaku pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“perbedaan layanan pasti ada mbak kalau yang manual harus melalui serangkaian prosedur dengan mendatangi kelurahan setempat terlebih dahulu RT, RW itu tapi kalau online hanya cukup mengisi formulir di internet dan langsung datang ke Polsek/Polres terdekat sama bawa persyaratan itu” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“sebelumnya saya kira layanan ini itu rumit gitu mbak tapi setelah saya mencobanya sendiri, saya bisa membandingkan pelayanan yang manual sama yang online ini gimana. Menurut saya sih lebih mudah dengan online tidak ribet, hemat waktu juga bedanya seperti itu sih” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Dengan adanya inovasi ini tidak dapat dipungkiri bahwa layanan SKCK online ini dapat berjalan sebagaimana mestinya. Namun dalam sebuah inovasi masih terdapat adanya kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut sesuai wawancara dengan Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Kendalanya cukup banyak yang pertama kendala pada sosialisasi kepada masyarakat ya, kita juga membutuhkan beberapa waktu untuk bagaimana cara biar masyarakat itu tau dengan adanya SKCK online itu seperti apa jadi kita harus lebih banyak sosialisasi kepada masyarakat. Yang kedua dari pihak petugasnya sendiri harus bisa dan mampu dalam mengerti metode-metode seperti apa yang diterapkan dalam layanan SKCK online” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Rahmi sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“kan ini layanan baru ya mbak jadi ya maklum mbak kalau semua orang belum tau, ada juga seperti saya ini mbak terlambat mengetahui layanan ini sebenarnya tau kalau ada layanan SKCK online tp saya belum paham persyaratannya itu apa saja soalnya saya tau dari omongan orang-orang jadi kemaren sudah 2 kali datang ke Polres yang pertama gak bawa akta kelahiran kemudian saya sudah dikasih tau informasi dari petugas SKCK online itu baru saya sudah paham.” (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rahmi 10 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan SKCK online dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar namun karena inovasi ini baru sehingga terdapat kendala pada sosialisasi dengan masyarakat. Seperti halnya dengan yang dikatakan oleh Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“kalau kendala sih saya rasa tidak ada mbak, tapi kemaren itu tetangga saya mau ngurus SKCK itu kembali soalnya dia gak ngerti apa saja persyaratan yang harus dibawa, itu mungkin kurang sosialisasinya sih mbak soalnya kan ini juga masih

baru jadi menurut saya ya wajar kalau masih banyak yang belum tahu kemudian dari sarana prasarannya mbak mungkin bisa ditambah lagi seperti tempat duduk antriannya itu aja sih mbak” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Berbeda dengan yang dikatakan oleh Bapak Adi Purwanto selaku pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“saya membuat SKCK ini, kendala mungkin hanya di internetnya itu loading mbak, paling ya biasa mbak itu kan kendala individu tapi kalau kendala dalam pelayanan saya rasa tidak ada mungkin hanya sosialisasi saja yang perlu ditekan lagi” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Putra berikut hasil wawancaranya:

“pembuatan SKCK sekarang ini kendala saya rasa tidak ada sih mbak hanya internetnya itu saja tapi mungkin itu kendala setiap individunya kalau untuk aplikasinya atau webnya tidak ada sih mbak, sekarang sudah pada tau teknologi jadi ya tau semua lah mbak kalau tidak tau masih tetap dibantu oleh petugasnya, kalau untuk sarananya mungkin penambahan tempat duduk soalnya saya lihat masih ada yang nunggu diluar mungkin juga karena tempatnyaa juga gak lebar banget gitu mbak” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Putra pada 21 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelayanan SKCK online ini tidak ada kendala yang berarti hanya saja dari beberapa kendala tersebut sudah diberikan solusi oleh pihak Polresta Sidoarjo. seperti yang dijelaskan oleh Ibu Lusi Tri. selaku petugas layanan SKCK online.

“Untuk keluhan ada dari yang usia 45–50 keatas itu biasanya kesulitannya menggunakan internet itu kurang faham atau kurang mengerti menggunakan internet itu seperti apa, dan solusinya kita tetap membantu kemudian kita juga memberikan penjelasan SKCK online ini bisa digunakan dimana saja dan nanti kita juga membantu proses pendaftarannya bapak yang kesulitan tersebut” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak Rudi B selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“rata-rata orang sudah bisa sih mbak, soalnya kan orang-orang ya biasa mainan HP pasti tau internet, sedangkan untuk programnya sendiri bila terjadi gangguan kita sudah menyiapkan keamanannya juga kan setiap program aplikasi itu pasti ada kemanannya, lah kalau orang yang usianya uda tua seperti itu mau daftar gak bisa nah itu kita daftarkan dimobil keliling kita sediakan laptop juga, kalau sosialisasi sampai saat ini kita masih lakukan salah satunya ya di CFD alun-alun itu juga bentuk sosialisasinya” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Dengan demikian dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada inovasi layanan SKCK online ini tidak ada kerumitan dalam proses pelayanan SKCK mulai dari prosedur, persyaratan hingga mekanisme karena tujuan awal dari adanya inovasi ini dapat mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus SKCK namun berdasarkan observasi lapangan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu layanan SKCK online adapun masyarakat yang sudah mengetahui layanan SKCK online namun belum tau persyaratannya sehingga untuk mengatasi kendala tersebut dengan cara

lebih meningkatkan sosialisasi serta memperhatikan kembali sarana untuk para pemohon yang mengantri.

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Dalam sebuah inovasi diperlukan adanya fase uji coba agar inovasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. dengan kata lain, triability atau kemungkinan dicoba dapat diartikan sejauh mana inovasi ini memungkinkan di coba oleh masyarakat pada saat di lapangan sehingga masyarakat diberi kesempatan untuk membuktikan sendiri keunggulan atau keuntungan inovasi tersebut serta perbedaan pelayanan setelah adanya inovasi. Pada inovasi layanan SKCK online, atribut triability atau kemungkinan dicoba terkait dengan sejauh mana inovasi ini telah di uji cobakan dulu sebelum masyarakat dapat menerima inovasi ini serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan hadirnya inovasi layanan SKCK online ini.

Layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo ini sudah diperkenalkan kepada masyarakat sejak bulan Agustus 2016. Sejak saat itu Polresta Sidoarjo memulai uji coba layanan SKCK online dan pada tanggal 1 September 2016 dilaunchingnya inovasi layanan SKCK online juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya inovasi tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Rudi selaku petugas layanan SKCK online, Berikut hasil wawancaranya:

“kita uji coba selama selama seminggu sebelum diresmikannya layanan SKCK online dan SKCK keliling online ini mbak, untuk sosialisasi awal sosialisasi pada 1 september 2016 jadi kita mulai maen sekalian sosialisasi, kita melayani sambil sosialisasi seperti itu” (sumber: Wawancara dengan Bapak Rudy pada 10 Maret 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya fase uji coba terlebih dahulu selama seminggu yang dilakukan oleh Polresta Sidoarjo guna memberitahukan bahwa adanya pembaruan dalam

pelayanan yang lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus SKCK. Sedangkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Polresta Sidoarjo yaitu pada saat launching layanan tersebut juga awal mula sosialisasi jadi petugas juga langsung melayani masyarakat. untuk layanan SKCK keliling online ini merupakan bentuk sosialisasi juga agar lebih mempermudah masyarakat dalam pelayanan SKCK.

Hingga sampai saat ini masyarakat kurang lebih sudah mengetahui adanya layanan SKCK online ini karena prioritas dari Polresta Sidoarjo untuk seluruh masyarakat sidoarjo tidak ada lagi pengurusan SKCK secara manual seluruhnya diharuskan menggunakan layanan SKCK online. Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Ady Purwanto sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut wawancaranya:

“alasan saya untuk mempertimbangkan menggunakan layanan ini itu sebenarnya lebih efisien mbak kan sudah gak perlu lagi nunggu berhari-hari terus menghemat waktu juga”
(sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Rahmi sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“saya tau layanan SKCK online itu ya dari petugasnya sendiri mbak kan saya tadi mengatakan bahwa saya sebenarnya tau dari omongan orang-orang saja tanpa paham sama persyaratannya kemudian saya mencoba menggunakan layanan SKCK online tersebut ternyata sangat mudah dari layanan SKCK secara manual soalnya gak pakek nulis kan biasanya masyarakat itu malas ya mbak nulis segitu banyaknya terus hati-hati kalau ada salahnya juga butuh tip x proses juga lama tp dengan adanya online ini memudahkan saya dan masyarakat

mbak” (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rahmi pada 10 April 2017)

Adanya layanan SKCK online tidak serta diterapkan oleh Polresta Sidoarjo namun layanan ini dikeluarkan berdasarkan ide dari Bapak Kapolresta Sidoarjo Kombes.Pol. Muh.Anwar Nasir, S.I.K., M.H, yang terinspirasi dengan melihat lembar persyaratan SKCK yang menumpuk sesuai dari kutipan wawancaranya, berikut kutipan wawancaranya:

“terobosan yang kita lakukan hanya semata-mata untuk memberikan peningkatan pelayanan publik yang ramah, cepat dan tepat dalam mengurus SKCK, ujar Komisaris Besar Polisi, Muh Anwar Nasir, Kapolres Sidoarjo” (Sumber: <http://sidoarjoterkini.com/2016/08/31/polres-sidoarjo-uji-coba-pengurusan-skck-online/>)

Sejalan dengan pernyataan dari Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online, berikut hasil wawancraanya:

“yang jadi pertimbangan mengeluarkan layanan ini yang pasti kita harus membuat birokrasi itu lebih singkat intinya itu mempermudah masyarakat dan membuat birokrasi itu tidak susah dan birokrasi itu lebih simple” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya layanan ini birokrasi menjadi lebih singkat karenanya tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus SKCK, mempercepat pelayanan SKCK serta menghemat waktu pelayanan keunggulan tersebut menjadi keuntungan bagi masyarakat sehingga pada proses pelayanan SKCK tidak memiliki kesulitan karena semua proses dipermudah begitupun dengan datanya semua data untuk penerbitan SKCK sudah valid karena pihak Polresta Sidoarjo sudah memiliki database atau catatan kepolisian yang terkoneksi dan terintegrasi di seluruh wilayah hukum Sidoarjo. sesuai

hasil wawancara dengan Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“tanggapan saya mengenai layanan ini sudah sangat baik ya mbak soalnya layanan ini itu tidak mempersulit masyarakat khususnya saya sendiri, syaratnya juga mudah ya pokoknya sudah tepat mbak” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Putra sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“menurut saya dikeluarkannya layanan ini sangat membantu masyarakat yang ingin membuat SKCK soalnya itu yang penting bisa menghemat waktu nggak nunggu sehari-hari sekarang hari minggu pun juga bisa mengurusnya mbak.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Putra pada 21 Maret 2017)

Diperkuat dengan hasil wawancara oleh Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“Sangat luar biasa dengan adanya layanan SKCK online kita juga dapat membantu masyarakat kemudian pekerjaan saya juga lebih mudah lebih efisien dan lebih nyaman untuk saya juga Karena tidak terlalu ribet untuk ngetik satu-satu kemudian ngecek satu-satu apakah pemohon itu melakukan tindakan kriminal dan sebagainya jadi dengan adanya layanan ini saya secara langsung bisa melihat apakah si pemohon melakukan tindakan kriminal atau tidak secara otomatis servernya itu akan menunjukkan akan keluar bahwa si A contohnya pak arman melakukan tindakan kriminal pasal 392 jadi kita menunjukkan dengan adanya bukti tersebut tanpa harus susah-susah dahulu mencari satu-satu tindakan kriminal apa

yang dilakukn oleh pemohon” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan SKCK online ini merupakan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat serta dalam pengembangannya memungkinkan dicoba diterapkan di seluruh wilayah di Jawa Timur bahkan di Indonesia.

e. Observability (Kemudahan Diamati)

Observability atau kemudahan diamati dalam sebuah inovasi juga diperlukan karena dari hasil pengamatan tersebut dapat diketahui bagaimana inovasi tersebut dapat berkerja dan berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam inovasi layanan SKCK online, atribut observability atau kemudahan diamati dalam inovasi layanan SKCK online digunakan untuk melihat dampak yang ditimbulkan dari layanan SKCK online dan apakah dalam layanan SKCK online ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa layanan SKCK online ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Ady Purwanto sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut wawancaranya:

“layanan ini itu sudah bagus mbak, berdampak positif juga bagi masyarakat jadi layanan ini itu lebih efisien dan bisa menghemat waktu” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan. Berikut hasil wawancaranya:

“Dampak positif dari masyarakat itu lebih banyak yang bilang mempermudah mereka, mereka juga

sedikit banyak memberikan motivasi pada kita untuk lebih meningkatkan SKCK online di Sidoarjo supaya di Indonesia juga ada SKCK online dan bukan hanya di Polresta Sidoarjo saja” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan SKCK online ini banyak memiliki dampak positif untuk masyarakat salah satunya sudah tidak mempersulit masyarakat lagi dan lebih mempermudah pekerjaan petugas SKCK. Sejauh ini dalam proses pelayanan SKCK online ini dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat, masyarakat juga dapat merasakan perbedaan layanan SKCK secara manual dengan pelayanan SKCK online seperti halnya dengan wawancara dengan Ibu Erlina sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“untuk keseluruhannya sih sudah baik mbak, pelayanannya baik kendala saya rasa juga tidak ada walaupun ada ya pasti pihak sananya juga memeri solusi, saya sebagai pengguna tidak mengalami kesulitan sama sekali terhadap proses pelayanan ini” (sumber: Wawancara dengan Ibu Erlina pada 20 Maret 2017)

Kepuasan dari masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur pihak Polresta Sidoarjo untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi khususnya layanan SKCK. Dengan cara mengembangkan pelayanan SKCK online ini agar dapat memangkas sedikit birokrasi di Indonesia terkait pelayanan administrasi SKCK. Dalam pelayanan ini dapat dengan mudah diamati karena masyarakat sudah dapat merasakan perbedaan pelayanan SKCK manual dengan SKCK yang online seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Ady Purwanto selaku pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“seperti yang saya katakan tadi dengan adanya layanan ini saya sudah merasakan perbedaannya proses pelayanan cepat, hemat waktu dan

masyarakat akan lebih berminat menggunakan jasa pelayanan yang lebih mudah” (sumber: Wawancara dengan Bapak Ady Purwanto pada 10 Maret 2017)

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Rahmi sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“layanan SKCK online ini menurut saya sudah berjalan dengan baik ya mbak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien, masyarakat juga bisa secara langsung melihat proses pelayanannya kemudian proses pembuatan sidik jarinya, sudah bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diketahui masyarakat mengenai SKCK online ini.” (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rahmi pada 10 April 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan layanan SKCK online ini memang awalnya tidak mudah untuk kemudian bisa diterima oleh masyarakat adapun beberapa pertimbangan dari Polresta untuk memastikan bahwa layanan ini bisa berjalan baik hingga sekarang. seperti hasil wawancara dengan Ibu Lusi Tri selaku petugas layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“kalau berjalan dengan baik awalnya memang sedikit agak susah ya mbak karena kita juga harus perlu penerapan terlebih dahulu kita juga harus bisa memantapkan petugasnya apakah petugas ini sudah mampu atau layak untuk menjalankan prosedur dari SKCK online tersebut kita juga harus bisa memantapkan tindak pidana apa yang dilakukan kita juga harus mengerti pasal berapa tindak pidana apa yang dilakukan dan kita harus mengerti dan paham apakah benar orang ini pernah melakukan tindakan pidana ini apakah bukan orang ini karena kita juga melihatnya dari

mencocokkan nama kemudian tanggal lahirnya seperti itu” (sumber: Wawancara dengan Ibu Lusi pada 24 Maret 2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pada pelaksanaan layanan SKCK online ini memerlukan beberapa pertimbangan hingga akhirnya Polresta Sidoarjo dapat mewujudkan inovasi layanan SKCK online yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. terbukti pada saat observasi berlangsung sudah lebih banyak masyarakat yang mengurus SKCK yang tidak mengalami kesulitan serta masyarakat tidak terlalu lama untuk mendapatkan SKCK. Hal ini dikarenakan proses pelayanan layanan SKCK online ini lebih cepat.

B. Pembahasan

1. Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo

Melihat perkembangan teknologi serta gaya hidup masyarakat dan diimbangi pesatnya kemajuan teknologi dan informasi (IT) menuntut penyelenggara pelayanan publik melakukan inovasi dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya pada jajaran Kepolisian dituntut untuk terus membuat terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat guna mengembalikan kepercayaan publik pada hukum nasional dan aparat penegak hukum.

Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik yang mampu menjawab semua keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi yang terjadi di kantor Polresta Sidoarjo yang mengeluarkan inovasi layanan SKCK online guna memangkas sedikit birokrasi terkait dengan pelayanan administrasi SKCK serta memudahkan masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Layanan SKCK online ini dikeluarkan sejak bulan Agustus 2016 namun baru diresmikan pada tanggal 1 September 2016 serta inovasi ini pertama kali ada di Indonesia yang pertama diterapkan di

Sidoarjo Jawa Timur, dimana tujuan dibentuknya inovasi layanan SKCK online ini selain mempermudah proses pelayanan SKCK inovasi ini memberikan pelayanan publik yang maksimal dan berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan excellent sehingga terwujud pelayanan prima menuju Good Governance, tidak heran inovasi ini menjadi inovasi percontohan di seluruh Indonesia untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Dengan layanan SKCK online masyarakat tidak perlu lagi meminta rekomendasi dari RT,RW dan Kelurahan karena layanan ini sudah terintegrasi dengan E-KTP (Dispendukcapil) dengan menggunakan alat Mambis dari Inafis yang terkoneksi langsung dengan database kepolisian terkait dengan tindak pelaku kriminal di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo. sehingga untuk mengurus layanan SKCK online ini masyarakat hanya melakukan pendaftaran online melalui web <http://sidoarjo.skck.online/> atau melalui google play store di HP android kemudian mendownload kode pendaftaran/kode booking dilanjut datang ke Polres, Polsek maupun mobil keliling SKCK online dengan membawa persyaratan saja.

Sedangkan pelayanan yang berada di Kantor SKCK Polresta Sidoarjo terlihat sangat baik petugas dengan ramah serta memberikan penjelasan mengenai persyaratan serta untuk SKCK online serta mengarahkan masyarakat dalam pelayanan SKCK. Petugas di Kantor layanan SKCK Polresta Sidoarjo berjumlah 7 orang yang cukup untuk melayani para pemohon di Kantor SKCK Polresta Sidoarjo maupun pelayanan di mobil keliling SKCK online.

Berdasarkan hasil pemaparan data yang diperoleh dalam hasil penelitian terkait dengan inovasi layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo, maka dapat dilakukan analisis mengenai inovasi layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers. Atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers meliputi Relative Advantages (keuntungan relative), Compatibility

(Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), Observability (Kemudahan Diamati).

Guna dapat mengetahui penjelasan yang lebih dalam terkait layanan SKCK online, maka setiap fenomena pada layanan SKCK online dapat dikaji dengan menggunakan atribut inovasi yang telah disebutkan.

a. Relative Advantages (Keuntungan Relatif)

Relative Advantages atau Keuntungan Relatif merupakan indikator pertama dalam atribut inovasi yang digunakan untuk menjelaskan keunggulan dari suatu nilai kebaruan yang ada pada inovasi tersebut serta, dapat menunjukkan ciri khas sebagai pembeda dengan inovasi lainnya. Dalam hal ini inovasi layanan SKCK online menjelaskan tentang keunggulan serta hal baru yang dimiliki oleh inovasi tersebut terkait dengan pelayanan administrasi Surat Kerangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian mengenai SKCK online pada atribut inovasi relative advantages atau keuntungan relatif dalam inovasi pelayanan ini memiliki beberapa keunggulan. Keunggulan-keunggulan yang dimaksud adalah layanan ini mudah diakses, pemohon tidak perlu menunggu lama untuk mengisi blanko SKCK karena pengisiannya dapat memanfaatkan HP android dengan mendownload di google play store atau mengakses melalui website SKCK online di <http://skckonlinesidoarjo.net>. Pelayanan yang mudah ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi serta gaya hidup masyarakat yang sudah menjadi kebiasaan masyarakat sehari-harinya tidak terlepas dari penggunaan Gadget sehingga masyarakat dapat memanfaatkan serta mengoptimalkan pemakaian IT. Kemudian pemohon tidak perlu membawa persyaratan-persyaratan maupun rekom dari RT RW dan Kelurahan lagi serta dengan adanya kemudahan ini pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) sudah lebih efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Lusi sebagai

petugas pelayanan SKCK online bahwa adanya inovasi layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo memudahkan masyarakat dengan adanya metode-metode yang membuat masyarakat yang lebih mudah.

Keunggulan kedua yaitu proses pelayanan lebih cepat, dalam proses pelayanan SKCK online ini tidak memerlukan waktu yang lama dari sebelum adanya inovasi. Untuk proses pelayanan SKCK baru secara online yang dilakukan di kantor pelayanan SKCK proses penerbitannya selama 13 menit kemudian penerbitan SKCK baru yang telah dilakukan secara online oleh pemohon, proses penerbitan selama 6 menit dimana pemohon sudah memiliki kode pendaftaran dan sudah memiliki kartu perumusan sidik jari sedangkan untuk perpanjangan SKCK selama 2,5 menit. Waktu dalam proses pelayanan SKCK online ini terbilang cepat karena didukung dengan menggunakan metode-metode yang mudah dimengerti. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Lusi bahwa pelayanan SKCK online dan ini lebih cepat jadi penggunaan metode yang memudahkan masyarakat membuat pelayanan kita itu lebih cepat dan lebih ringan.

Keunggulan yang ketiga yaitu pemangkasan birokrasi, pemohon SKCK sebelumnya perlu membawa rekomendasi dari RT RW maupun Desa, namun dengan adanya SKCK online pemohon cukup membawa KTP asli dan Kode pendaftaran serta pemohon yang berdomisili atau ber KTP di wilayah Kabupaten Sidoarjo dapat membuat SKCK di Polsek yang bukan tempat domisilinya atau sesuai alamat KTP dikarenakan Polresta Sidoarjo memiliki data sebagai berikut:

- a) Data pelaku Kriminal dari Satuan Reskrim
- b) Data pelaku Kriminal dari Satuan Narkoba
- c) Data pelaku tindak pidana ringan dari Satuan Sabhara
- d) Data pelaku Kriminal Laka Lantas (MD) dari Satuan Lantas

Data tersebut telah terkoneksi dan dapat diakses oleh setiap operator SKCK online serta sudah terintegrasi dengan E-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil. Sehingga untuk penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) datanya sudah valid dimana data yang saling terhubung tersebut digunakan sebagai dasar penerbitan SKCK.

Dapat diketahui bahwa yang menjadi pembeda adanya inovasi ini dengan sebelum adanya inovasi adalah proses pelayanan dan waktu pelayanan. Kalau dulu proses pelayanannya berbelit-belit karena harus meminta rekomendasi dari RT, RW dan Kelurahan serta masyarakat juga harus mengisi blanko dengan cara menulis namun setelah adanya inovasi proses pelayanan sudah dipangkas dengan cara pemohon hanya mendaftar online pada website yang sudah ada sedangkan untuk waktu pelayanan dulu sebelum adanya inovasi waktu pelayanan sampai berhari-hari namun setelah adanya layanan ini waktu yang diperlukan dalam pelayanan hanya 6 menit saja untuk pengurusan SKCK baru sedangkan untuk perpanjangan SKCK hanya 2,5 menit saja.

Dari beberapa keunggulan inilah Polresta Sidoarjo mengikuti kegiatan pameran di Korea Selatan dan mendapat beberapa penghargaan dari Kemenpa RI, Kapolda Jawa Timur serta dari Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Beberapa keunggulan tersebut juga memberikan keuntungan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan atribut relative advantages diatas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan SKCK online yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan SKCK serta dapat sedikit memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi.

b. Compatibility (Kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian merupakan indikator kedua dalam atribut inovasi yang digunakan mencocokkan inovasi tersebut dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang ada. Dengan demikian adanya inovasi ini tidak membuang inti dari program tersebut melainkan menjadi pertimbangan untuk mengubah menjadi inovasi baru.

Dari pemaparan hasil penelitian terkait atribut compatibility atau kesesuaian, inovasi layanan SKCK online ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana hal ini mengenai pengurusan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) memiliki pelayanan yang cepat, tepat serta memberikan kemudahan pada masyarakat. Dengan hadirnya layanan ini dapat memangkas sedikit birokrasi di Indonesia dalam pelayanan administrasi pembuatan SKCK.

Hal ini dibuktikan dengan pemangkasan persyaratan pembuatan SKCK dengan tidak perlu membawa rekom dari RT RW dan Kelurahan lagi kemudian bagi pemohon pembuatan SKCK hanya perlu mendaftar online yang ada di website <http://sidoarjo.skck.online> atau melalui HP mendownload di google play store setelah itu masyarakat mendatangi dengan membawa persyaratan memberitahu kode pendaftaran/kode booking, fotocopy KK, fotocopy KTP, fotocopy Akta Kelahiran, pasphoto dengan background merah sert kartu perumusan sidik jari bagi yang sudah pernah melakukan pengurusan SKCK.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai atribut compatibility atau kesesuaian tersebut dapat diketahui bahwa pada proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari pelayanan administrasi pembuatan SKCK hanya saja masyarakat tidak perlu lagi membuat rekom dari RT RW serta Kelurahan kemudian dapat mempercepat waktu pelayanan.

c. Complexity (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan merupakan indikator ketiga dari atribut inovasi yang merupakan tingkatan seseorang dalam memahami sesuatu hal yang baru sehingga butuh waktu dan proses untuk seseorang tersebut memahaminya. Tingkat pemahaman ini mengacu pada tingkat kerumitan sebuah inovasi. Sebuah inovasi boleh jadi memiliki tingkatan kerumitan yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Namun tingkat kerumitan dalam sebuah inovasi ini tidak menjadi hal penting bagi instansi tersebut mengingat sebuah inovasi itu memiliki metode-metode atau cara-cara baru yang lebih baik sehingga hanya perlu menyesuaikan proses adaptasi.

Dalam layanan SKCK atribut complexity atau kerumitan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur serta tata cara pelayanan yang mungkin memiliki perbedaan dengan proses pelayanan yang sebelumnya serta terkait dengan proses adaptasi pelayanan tersebut yang berada di lapangan.

Hasil dari penelitian tentang inovasi layanan SKCK online ini sepertinya tidak memiliki kerumitan pada proses pelayanan, hanya saja pada proses pelaksanaannya awal adanya inovasi ini sedikit agak susah karena memerlukan beberapa pertimbangan seperti halnya memantapkan petugasnya apakah petugas tersebut layak dan mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur tersebut, serta jika terjadi pembobolan program layanan SKCK online juga tidak menjadi masalah penting karena pihak Polresta Sidoarjo sudah memiliki proteksi atau pengaman sendiri agar hacker tidak bisa mengganggu proses pelayanan yang sedang berlangsung. Pada intinya inovasi ini mempermudah masyarakat sehingga jika ada keluhan sedikit dari masyarakat itu merupakan motivasi untuk petugas agar dapat meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa atribut complexity atau kerumitan terkait dengan mekanisme,

prosedur, dan tata cara layanan SKCK online tidak ada kesulitan yang dialami oleh pemohon. Namun hasil wawancara dengan salah satu pemohon SKCK Ibu Erlina yang mengatakan bahwa, perlunya penambahan sarana dan prasarana seperti tempat duduk antrian pemohon agar jika lebih banyak pemohon dalam mengurus SKCK tidak sampai berdiri ataupun berada diluar ruangan dan terus untuk meningkatkan sosialisasi layanan SKCK online agar masyarakat tidak hanya mengetahui layanan tersebut namun paham dengan layanan SKCK online serta persyaratan apa saja yang akan di bawa.

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan indikator keempat dari suatu atribut inovasi yang digunakan untuk dilakukan uji coba pada suatu kondisi yang sebenarnya. Fase uji coba ini dilakukan agar masyarakat dapat menerima suatu inovasi dengan melihat nilai lebihnya dibandingkan sebelum adanya layanan inovasi tersebut. Dalam inovasi layanan SKCK online ini terkait dengan sejauh mana inovasi ini telah dicoba diterapkan sebelum dapat diterima oleh masyarakat serta bagaimana respon masyarakat terkait dengan adanya layanan SKCK online.

Berdasarkan penjelasan yang diperoleh dari hasil penelitian terkait dengan inovasi ini dapat diketahui bahwa inovasi tersebut layanan SKCK online ini dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum inovasi ini dapat diterima oleh masyarakat. Sebelum diresmikannya layanan ini dilakukan uji coba selama seminggu dengan mempertimbangkan beberapa hal seperti kemampuan petugas pelayanan SKCK online ini apakah sudah sesuai dengan prosedur SKCK, kemudian dengan pertimbangan apakah layanan ini dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat. Selain itu petugas pelayanan SKCK online dilakukan pelatihan terlebih dahulu di Jakarta guna untuk memantapkan kemampuan petugas pelayanan

dalam melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang cepat, tepat secara efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini berubah menjadi layanan SKCK online dimana layanan ini hanya membutuhkan waktu 6 menit saja untuk pengurusan SKCK baru dan 2,5 menit untuk perpanjangan SKCK. Layanan ini juga memberikan beberapa keunggulan salah satunya layanan ini menggunakan IT serta terdapat keuntungan yang dapat memudahkan masyarakat.

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa atribut triability dalam inovasi layanan SKCK online dalam pelaksanaannya melalui tahap uji coba pada pemberian pelayanan oleh penyedia pelayanan untuk masyarakat. Dengan mempertimbangkan kebutuhan serta keluhan dari masyarakat pada layanan ini diharapkan dengan adanya keunggulan serta keuntungan dari layanan ini dapat memberikan respon yang positif dari masyarakat.

e. Observability (Kemudahan Diamati)

Observability atau kemudahan diamati merupakan indikator kelima dari suatu atribut inovasi dimana dalam indikator ini menjelaskan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang baik serta dapat berjalan sesuai dengan harapan. Dalam inovasi layanan SKCK online apakah layanan ini mudah diamati oleh orang lain serta apakah hasil pengamatan tersebut dapat menunjukkan bahwa proses pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pada setiap proses layanan SKCK online ini dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat. hal ini dikarenakan masyarakat dapat mengamati secara langsung proses pengurusan layanan SKCK. Dalam layanan ini kemudahan diamati disebabkan juga oleh

oleh pemangkasan prosedur serta mekanisme pelayanan yang sangat mudah.

Penyebab adanya pemangkasan prosedur ini yaitu memiliki perbedaan dengan pelayanan yang sebelumnya, pelayanan yang sebelumnya dalam mengurus SKCK harus melalui RT RW serta Kelurahan. Sedangkan untuk mekanisme pelayanan juga berbeda dengan sebelumnya, setelah adanya layanan SKCK online mekanismenya yaitu masyarakat hanya mendaftar online kemudian mendatangi Polresta Sidoarjo, mengambil nomer antrian, pengecekan kealihan KTP, perumusan sidik jari jika belum memilikinya, pemeriksaan berkas, entry data selanjutnya penerbitan SKCK.

Inovasi layanan SKCK online dianggap dapat memberikan dampak positif bagi Polresta Sidoarjo karena dengan adanya inovasi ini petugas pelayanan SKCK dalam melakukan tugasnya menjadi lebih ringan serta untuk masyarakat yang dapat langsung bertanya saat pengurusan SKCK di Polresta Sidoarjo mengenai program layanan ini. Kemudahan yang dapat diamati selanjutnya yaitu masyarakat lebih banyak yang mengerti mengenai layanan ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan terkait dengan pelayanan SKCK online.

Berdasarkan pemaparan diatas kemudahan diamati dalam layanan ini adalah pada proses pelayanan ini bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan pada proses pelayanan terkait dengan persyaratan prosedur serta mekanismenya, masyarakat dapat melihat langsung proses penerbitan SKCK.

Inovasi yang telah dibuat langsung oleh Bapak Kapolresta Sidoarjo ini dapat diamati masyarakat bahwa pelayanan administrasi SKCK saat ini lebih mempermudah masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta pelayanan di Polresta Sidoarjo dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bapak Kapolresta Sidoarjo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis terkait program layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo yang sudah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa layanan SKCK online sudah berjalan dengan baik serta dapat dengan mudah diterima masyarakat. khususnya pemohon yang telah menggunakan layanan SKCK online, dapat dilihat dari analisis yang menggunakan teori atribut Inovasi menurut Rogers, yakni:

Relative advantages atau yang disebut dengan keuntungan relatif ditunjukkan dengan adanya keuntungan dan keunggulan dari hadirnya layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo ini dapat memudahkan masyarakat karena pemohon SKCK dapat mudah mengakses di website <http://sidoarjo.skck.online/> ataupun dapat memanfaatkan HP android serta teknologi lainnya untuk mendaftar SKCK sehingga pemohon tidak perlu lagi menunggu lama untuk mengisi blanko pendaftaran SKCK. Keunggulan kedua yaitu birokrasinya lebih singkat dimana pemohon cukup membawa KTP asli beserta kode pendaftaran yang dilengkapi persyaratan lainnya seperti fotocopy KK, Akta kelahiran, serta pasphoto, kepada pemohon yang berdomisili KTP atau ber-KTP di wilayah Kabupaten Sidoarjo dapat membuat SKCK di Polsek terdekat tanpa harus sesuai dengan alamat KTPnya karena sudah terintegrasi dengan E-KTP dan terkoneksi dengan database Catatan Kepolisian Data Pelaku Kriminal Satreskrim, Satresnarkoba, Satsabhara, Satlantas. Keuntungan ketiga proses pelayanan SKCK online lebih cepat dari yang sebelumnya hanya membutuhkan 6 menit untuk membuat SKCK baru dan 2,5 menit untuk perpanjang SKCK.

Compatibility atau yang disebut dengan kesesuaian ditunjukkan melalui birokrasi yang lebih sederhana membuat pelayanan ini lebih mudah dan cepat yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh Kapolresta sehingga proses pelayanan ini tidak mengubah inti dari program layanan SKCK.

Hadirnya SKCK online sudah sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Complexcity atau yang disebut juga kerumitan ditunjukkan melalui proses pendaftaran pembuatan SKCK dari inovasi layanan SKCK online ini tidak adanya kerumitan, karena pemohon hanya perlu mendaftar online dan mendownload kode pendaftaran/kode booking setelah itu ke Polres, Polsek maupun mobil keliling online dengan membawa persyaratan KTP asli, fotocopy KK, Akta kelahiran, serta pasphoto setelah itu menunggu proses penerbitan SKCK. Pemohon yang tidak bisa mendaftar online akan dibantu oleh petugas layanan SKCK, sedangkan dalam proses pelayanan terganggu tidak perlu dikuatirkan lagi karena pihak Polresta sudah melengkapi programnya dengan keamanan agar dalam proses pelayanan tidak terjadi gangguan. Masih terdapat sarana seperti tempat duduk yang kurang sehingga pemohon menunggu diluar ruangan saat mengantri, dan masih ada masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan serta prosedur dari layanan SKCK online sehingga masyarakat datang dua kali ke kantor pelayanan SKCK untuk mengurus SKCK.

Triability atau yang disebut dengan kemungkinan uji coba pada layanan SKCK online ini dapat ditunjukkan dengan adanya fase uji coba selama seminggu sebelum diluncurkannya layanan ini. Juga terdapat mesin survei untuk mengetahui seberapa puas dengan pelayanan ini sehingga dapat dijadikan motivasi kepada Polresta Sidoarjo untuk mengembangkan layanan ini lebih baik lagi. Untuk sosialisasi masih dilakukan mengingat tidak banyak masyarakat yang mengetahui layanan ini. Sosialisasi dilakukan dengan cara memasang banner pada setiap polsek, membagikan brosur serta mobil keliling yang biasanya berada di CFD alun-alun Sidoarjo. Setelah adanya uji coba layanan SKCK online dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Observability atau yang disebut juga dengan kemudahan diamati dalam layanan SKCK online ini termasuk mudah diamati karena hadirnya inovasi ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan administrasi

secara cepat, tepat serta memudahkan pemohon dalam mengurus SKCK.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan inovasi layanan SKCK online di Polresta Sidoarjo. untuk meningkatkan inovasi layanan SKCK online:

1. Dapat memperhatikan sarana untuk pemohon seperti penambahan tempat duduk agar ketika banyak pemohon yang mengurus SKCK di kantor Polresta Sidoarjo tidak sampai berdiri atau menunggu diluar ruangan.
2. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak hanya sekedar mengetahui adanya SKCK online namun paham mengenai persyaratan serta prosedur dari layanan SKCK online tersebut

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

Refrensi Buku:

- Arikunto, suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: rineka cipta
- Barata, atep adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: gramedia
- Ibrahim, amin. 2008. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV mandar maju.
- Muluk, khairul M.R. 2008. Knowledge Managemen: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: banyumedia publishing
- Sugiyono, 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. bandung: Alfabeta.
- Suwarno, yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. Jakarta. STIA-LAN
- Polresta Sidoarjo, 2016. Laporan inovasi pelayanan publik SKCK online dan SKCK keliling online. Sidoarjo

Refrensi Peraturan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pengertian Ombudsman
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Pengertian SKCK Menurut Polri Yang Diterbitkan Melalui Intelkam
- Surat Edaran Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 Di Lingkungan Kementrian Lembaga Dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Refrensi Skripsi:

Fadilla, Atika Nur (2016) melakukan penelitian yang berjudul Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto, Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya.

Defny Holidin and Rilyan Shela Handini (2014) melakukan penelitian yang berjudul Sound Governance Analysis In The Innovation Of Traditional Market Rvitalization and Street Vendors Management

Refrensi Online:

Ombudsman Republik Indonesia www.ombudsman.go.id. Laporan pengaduan masyarakat. Diakses, 4 Oktober 2016

<http://www.skckonlinesidoarjo.net>. Aplikasi layanan SKCK online Polresta Sidoarjo. Diakses, 9 September 2016

<https://www.polri.go.id/>. Diakses, 9 September 2016

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/4516-kementerian-panrb-tetapkan-top-99-inovasi-pelayanan-publik-2016>. Diakses, 4 Oktober 2016

<http://jatim.metrotvnews.com/peristiwa/zNA8BZ6K-polres-sidoarjo-coba-terapkan-skck-online>. Diakses, 28 September 2016

<http://halodunia.net/ini-keunggulan-skck-online/>. Keunggulan SKCK online. Diakses, 20 September 2016

<http://www.senkomsidoarjo.org/2015/08/skck-online.html>. Layanan SKCK online. Diakses, 20 September 2016

<http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/2603253/melamar-cpns-tak-lagi-pakai-kartu-kuning-dan-skck-agar-tak-ribet>, melamar CPNS tidak lagi pakek kartu kuning dan SKCK agar tidak ribet, Diakses 31 Januari

Lampiran



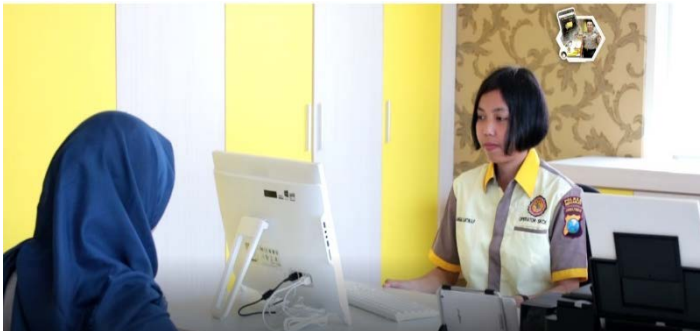
Ruang pelayanan SKCK



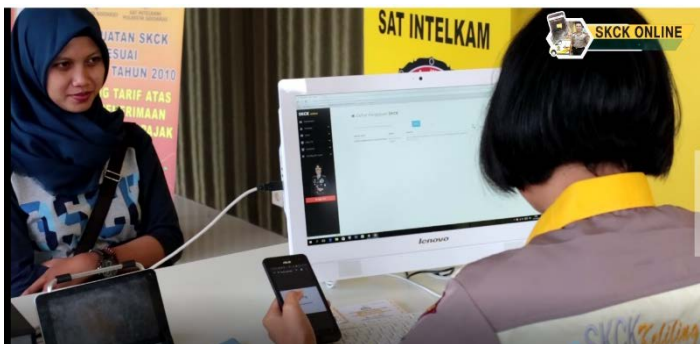
Petugas melayani pemohon SKCK



Pengambilan sidik jari dan pengecekan E-KTP



Pemohon menuju loket penyerahan berkas dan proses SKCK dengan menyerahkan kode pendaftaran dan berkas persyaratan



Petugas melakukan pengecekan data yang sudah dimasukkan pemohon sebelumnya



Petugas mencetak SKCK selanjutnya diserahkan kepada pemohon.



Inovasi Pelayanan Publik SKCK Online Polresta Sidoarjo mendapatkan penghargaan dari Kemenpan RI atas partisipasi dalam kegiatan Forum Nasional Replikasi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016 yang diselenggarakan di Bandung, Pameran Gov 3.0 Global Forum 2016 di BEXCO Busan Korsel dan dinyatakan sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi



Penghargaan dari Kapolda Jawa Timur atas keberhasilan sebagai Polres berpredikat Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tingkat nasional dan sebagai inovator dalam Forum Nasional Replikasi Inovasi Pelayanan Publik (SKCK Online dan SKCK Keliling Online) Polresta Sidoarjo yang di terima Kapolresta Sidoarjo



Penerimaan piagam wilayah bebas korupsi (wbk) pada saat hari peringatan bebas korupsi di Jakarta



Penerimaan piagam inovasi pelayanan publik skck online dan skck keliling online di bandung



Penerimaan piagam inovasi pelayanan publik skck online dan skck keliling online di busan korea selatan