

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI APLIKASI SUPER APP POLRI DI KEPOLISIAN RESOR KOTA BENGKULU

Oleh:

Meli Herlina

2263201010

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Aplikasi Super App Polri di Kepolisian Resor Kota Bengkulu. Transformasi pelayanan publik berbasis *digital* yang dilakukan Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui penerapan Aplikasi Super App Polri. Meskipun aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem aplikasi, jaringan *internet* yang tidak stabil, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan SKCK dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers (1985) yang meliputi tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu secara umum telah berjalan cukup efektif. Dari aspek pencapaian tujuan, aplikasi mampu mempermudah proses pendaftaran dan mempercepat pelayanan. Pada aspek integrasi, prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi telah dilakukan, meskipun belum menjangkau seluruh masyarakat secara optimal. Sementara itu, pada aspek adaptasi, petugas telah mampu menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis *digital* serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa gangguan jaringan *internet*, aplikasi yang sesekali mengalami *error*, serta rendahnya *literasi digital* sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem aplikasi, stabilitas jaringan, serta sosialisasi yang lebih intensif agar pelayanan penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, SKCK, Super App Polri, Richard M. Steers.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF POLICE CLEARANCE CERTIFICATE (SKCK) ISSUANCE SERVICES VIA THE NATIONAL POLICE SUPER APP AT THE BENGKULU CITY POLICE

By:

Meli Herlina

2263201010

This study aims to analyze the effectiveness of the issuance service of the Police Clearance Certificate (*Surat Keterangan Catatan Kep[olisian/SKCK*) through the Polri Super App at the Bengkulu City Resort Police (*Polresta Bengkulu*). The digital-based transformation of public service implemented by the Indonesian National Police (*Polri*) has been realized through the adoption of the Polri Super App. Although the application is expected to provide faster, easier, and more efficient service, its implementation still encounters several challenges, including system errors, unstable internet connectivity, and the public's limited understanding of how to use the application.

This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of *SKCK* service officers and members of the public who used the service. Data were analyzed through the processes of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study adopted Richard M. Steers' (1985) organizational effectiveness theory, which comprises three indicators: goal attainment, integration, and adaptation.

The findings indicate that the issuance of Police Clearance Certificates (*SKCK*) through the Polri Super App at Polresta Bengkulu has generally been implemented effectively. In terms of goal attainment, the application has simplified the registration process and accelerated service delivery. Regarding integration, the service procedures have been implemented effectively, and public outreach concerning the use of the application has been conducted, although it has not yet reached all segments of the community optimally. In terms of adaptation, service officers have successfully adjusted to the digital service system and are supported by adequate facilities and infrastructure. Nevertheless, several obstacles remain, including unstable internet connectivity, occasional application errors, and the limited digital literacy of some members of the public. Therefore, improvements in the application's system quality, network stability, and more intensive public outreach are necessary to further enhance the effectiveness of the *SKCK* issuance service through the Polri Super App.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Police Clearance Certificate (SKCK), Polri Super App, Richard M. Steers.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri di Kepolisian Resor Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Dr. Susiyanto, M. Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengusahakan kemajuan universitas dengan program program terbaiknya.
2. Ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si selaku ketua program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu sekaligus pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat siding skripsi maupun saat revisi skripsi ini.
5. Keluarga dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu, 29 Juli 2026

Penulis



Meli Herlina

Npm. 2263201010

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Konsep dan Landasan Teori.....	31
2.2.1 Konsep Efektivitas	31
2.2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas	32
2.2.2.3 Indikator Pengukuran Efektivitas	33
2.2.2 Pelayanan Publik.....	35
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	35
2.2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	38
2.2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	38
2.2.3 <i>Electronic Government</i>	39
2.2.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian	41
2.2.5 Super App Polri.....	42
2.3 Kerangka Berfikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	45
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
3.3 Fokus Penelitian	46
3.4 Sumber Data.....	47
3.5 Penentuan Informan Penelitian	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49

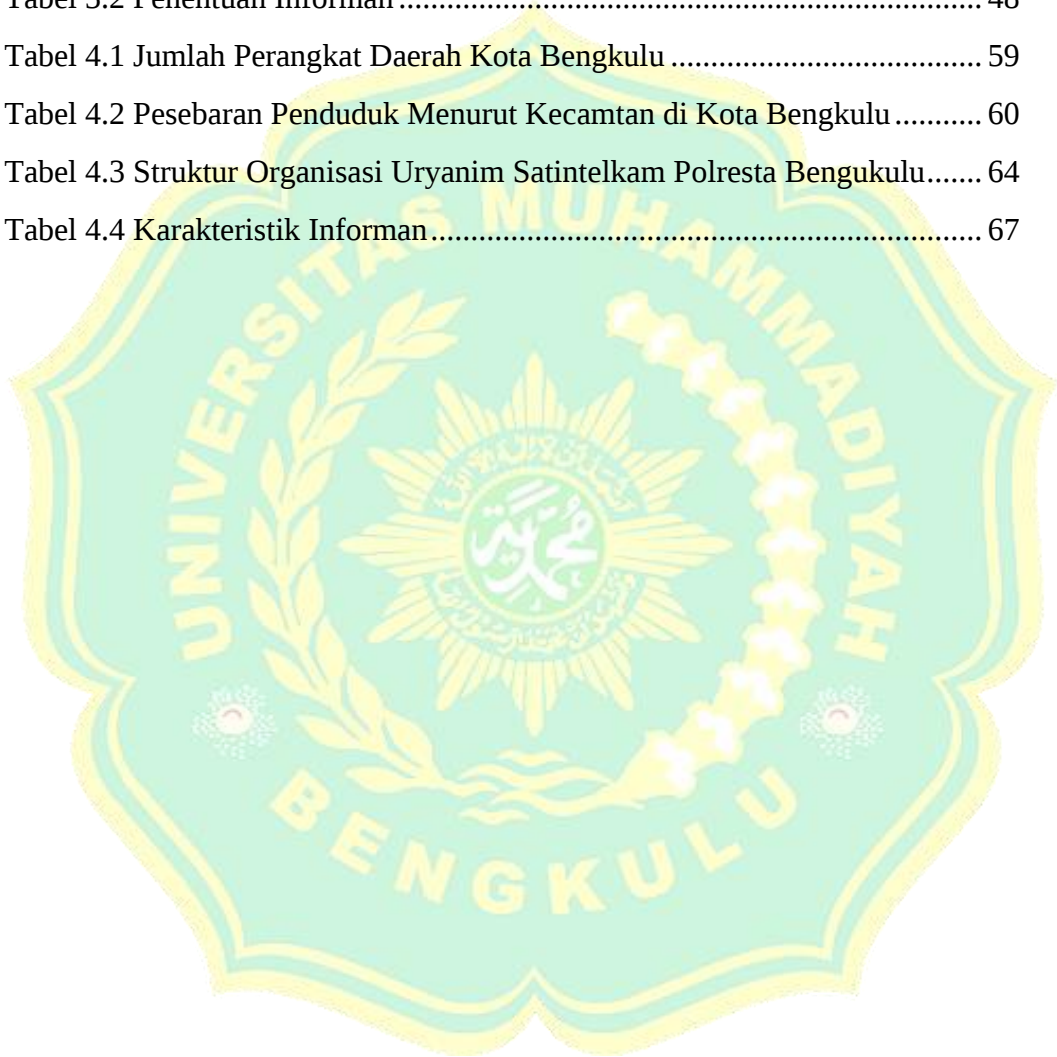
3.7 Keabsahan Data.....	50
3.8 Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bengkulu.....	53
4.1.1.1 Letak Geografis	53
4.1.1.2 Sejarah Kota Bengkulu.....	54
4.1.1.3 Visi dan Misi Kota Bengkulu.....	57
4.1.1.4 Keadaan Pemerintah.....	58
4.1.1.5 Keadaan Penduduk	59
4.1.2 Gambaran umum Kepolisian Resor Kota Bengkulu.....	60
4.1.2.1 Sejarah Polresta Bengkulu	60
4.1.2.2 Jenis Pelayanan di Polresta Bengkulu.....	61
4.1.2.3 Visi dan Misi Polresta Bengkulu.....	62
4.1.2.4 Struktur Organisasi.....	63
4.1.2.5 Tugas dan Fungsi	64
4.2 Karakteristik Informan	65
4.3 Hasil Penelitian	68
4.3.1 Efektivitas Penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri	69
4.3.1.1 Pencapaian Tujuan	69
4.3.1.2 Integrasi.....	74
4.3.1.3 Adaptasi.....	80
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori	83
4.4.1 Pencapaian Tujuan	84
4.4.2 Integrasi.....	90
4.4.3 Adaptasi	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
---------------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Layanan Terbanyak Super App Polri 2024	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Pemohon SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri...	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Penentuan Informan	48
Tabel 4.1 Jumlah Perangkat Daerah Kota Bengkulu	59
Tabel 4.2 Pesebaran Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bengkulu	60
Tabel 4.3 Struktur Organisasi Uryanim Satintelkam Polresta Bengkulu.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Informan.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengetahuan Masyarakat Pada Super App 2023.....	5
Gambar 1.2 Komentar Pemohon Terkait kendala SKCK	7
Gambar 4.1 Waktu Pelayanan SKCK di Polresta Bengkulu.....	72
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu	76
Gambar 4.3 Sosialisasi Pembuatan SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu	79
Gambar 4.4 Sosialisasi Pembuatan SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri di Media Sosial.....	80
Gambar 4.5 Pelatihan petugas terkait penggunaan aplikasi Super App Polri..	83



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pemberian layanan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang sama ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik meliputi seluruh instansi pemerintah yang berwenang memberikan layanan kepada masyarakat, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah.(Hikmiyah & Fanida, 2023)

Sebuah institusi pemerintah yang fokus pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik menjadi salah satu elemen krusial. Pelayanan dapat dijelaskan sebagai penyediaan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.(Baruna & Horizon, 2020)

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efektif, dan adil terus meningkat sejalan dengan perkembangan teknologi. Masyarakat mengharapkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta diterima oleh individu maupun kelompok dalam komunitas. Dalam era modern ini, penerapan layanan *online* menjadi harapan utama, sebab teknologi dapat mengurangi interaksi langsung, mempercepat proses, memberikan kepastian waktu, dan menjamin kualitas layanan yang melebihi harapan masyarakat serta standar yang telah ditetapkan secara berkelanjutan.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi *digital* menawarkan kelebihan seperti mempermudah warga dalam mendapatkan informasi dan layanan, meningkatkan keterbukaan dari pihak pemerintah, serta memperbaiki efisiensi dan mutu pelayanan yang disediakan. Dengan adanya *platform digital*, seperti aplikasi *ponsel* dan sosial media, pemerintah bisa memberikan layanan publik yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu, *digitalisasi* memiliki peranan krusial dalam kemajuan pelayanan umum serta mempererat hubungan antara pemerintah dan warga.

Pada hakikatnya penting untuk dipahami bahwa pelayanan publik mewakili keberadaan dan inti dari sebuah instansi pemerintahan atau entitas negara, termasuk institusi seperti TNI, POLRI, BIN, dan lembaga lainnya. Merujuk pada peraturan yang berlaku, yakni Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia, dinyatakan bahwa sebagai salah satu lembaga pemerintah, Kepolisian memiliki berbagai fungsi, di antaranya adalah sebagai pelindung, pengayom, dan penyedia layanan bagi masyarakat. Di samping itu,

Kepolisian juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta menegakkan hukum sesuai dengan peraturan yang ada. (Jaladriyanta, 2020)

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia, terutama di Pasal 1 angka (1), Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat, memberikan perlindungan, serta pelayanan kepada masyarakat, dan menegakkan hukum yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Polri diharapkan untuk beroperasi dengan cara yang profesional, bertanggung jawab, dan fokus pada kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan kepolisian menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan situasi yang aman, tertib, dan kondusif. Pelayanan kepolisian meliputi berbagai aspek, termasuk penanganan kasus kejahatan, pengelolaan lalu lintas, pengawalan kegiatan masyarakat, dan banyak lainnya. Kepolisian juga berkewajiban untuk menyediakan pelayanan yang cepat, efisien, dan profesional kepada masyarakat. (Azizah, 2024)

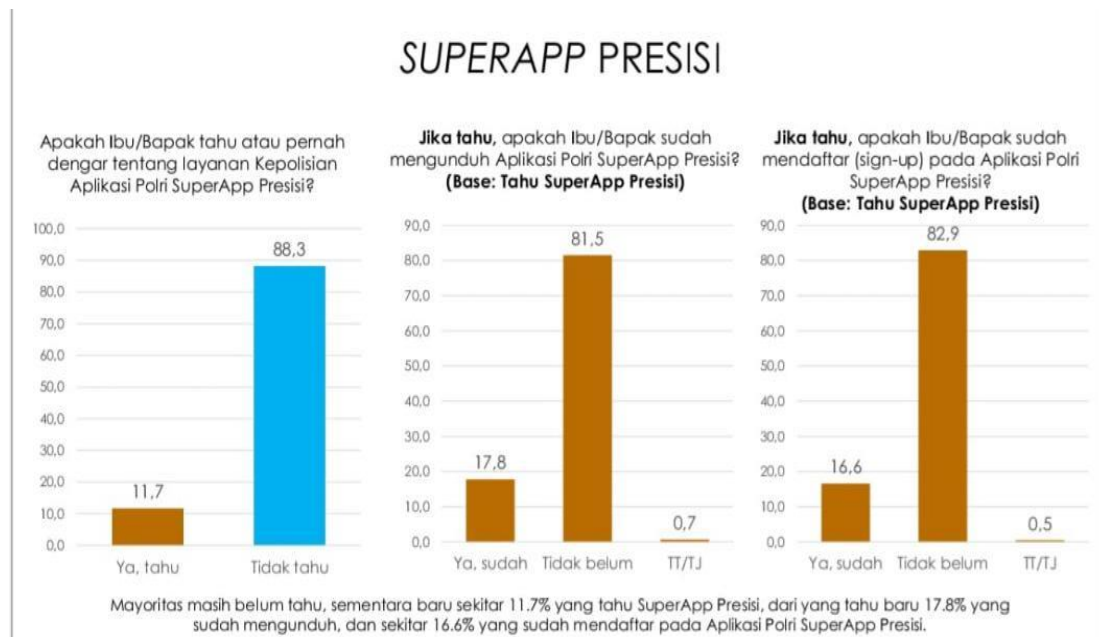
Kepolisian Negara Republik Indonesia menerapkan inovasi *digitalisasi* melalui aplikasi agar *E-government* membantu kantor-kantor pemerintah melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dan lebih cepat untuk masyarakat. Hal ini membuat komunikasi dengan pemerintah menjadi lebih mudah, ramah, dan terbuka. Untuk membantu masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik,

kepolisian Indonesia telah menciptakan alat digital baru, seperti Polri Super App, yaitu aplikasi khusus untuk mempermudah segala hal bagi semua orang.

Kepolisian Indonesia membuat aplikasi khusus bernama Super App Polri agar masyarakat dapat memperoleh bantuan dari kepolisian dengan lebih cepat dan mudah menggunakan *ponsel* mereka. Aplikasi ini dibuat karena adanya peraturan yang disebut Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 4 Tahun 2022, yang membantu berbagai sistem komputer kepolisian untuk berbagi informasi. Super App Polri mudah digunakan. Masyarakat hanya perlu mengunduhnya di *ponsel* mereka, baik *Android* maupun *IPhone*.

Aplikasi Super App Polri adalah aplikasi khusus yang dibuat oleh Kepolisian Indonesia untuk membantu masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan melakukan berbagai hal seperti mengajukan SIM dan STNK, mendapatkan surat keterangan kepolisian secara *online*, mencari informasi tentang *e-tilang*, serta pengaduan masyarakat. Aplikasi ini seperti pusat informasi besar dan mengakses banyak layanan kepolisian di satu tempat yang disediakan oleh Polri.

Penggunaan Aplikasi Super App Polri ini belum banyak di ketahui oleh masyarakat luas dikarenakan masih minimnya pengetahuan tentang adanya aplikasi ini terutama untuk memperoleh pelayanan kepolisian secara tepat dan cepat. Hal ini dibuktikan dari survei nasional dengan hasil mayoritas masyarakat masih belum mengetahui adanya Super App Polri Presisi.



Gambar 1.1 Pengetahuan Masyarakat Pada Super App 2023

Sumber: Survey Nasional Indikator 2023

Pada hasil survey yang dilakukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi Super App Polri. Baru sekitar 11,7% yang tahu Super App Polri, dari yang tahu baru 17,8% yang sudah mengunduh, dan sekitar 16,6% yang sudah mendaftar. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari kepolisian mengenai Super App Polri.

Pengguna Super App Polri dapat mengakses berbagai layanan dan informasi Polri dengan lebih mudah dan cepat melalui *ponsel* pintar mereka. Dibandingkan dengan beberapa fitur yang tersedia di dalam Super App Polri, SKCK menjadi salah satu fitur dengan penggunaan layanan terbanyak.

Tabel 1.1 Data Pengguna Layanan Terbanyak Super App Polri 2024

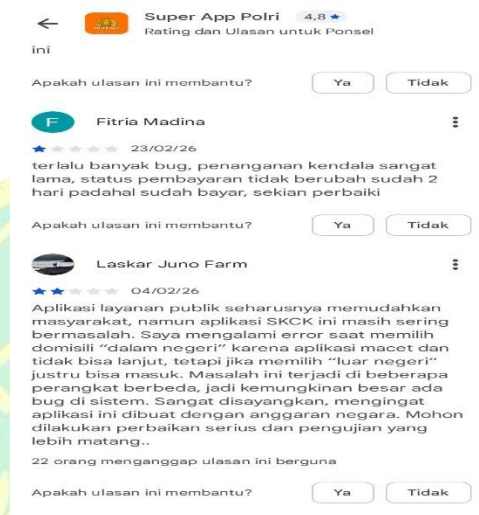
Jenis Layanan	Jumlah Permohonan	Persentase
SKCK	1.948.712	97%
Layanan Lainnya	58.611	3%
Total	2.007.323	100%

Sumber: Media Hub Polri, 2024

Berdasarkan data di atas, sepanjang tahun 2024 terdapat 2.007.323 layanan yang dilayani melalui Super App Polri, dan dari jumlah tersebut layanan SKCK menyumbang sebesar 1.948.712 permohonan atau sekitar 97% dari total layanan. Data ini menunjukkan bahwa layanan penerbitan SKCK menjadi fitur yang paling dominan dan paling banyak dimanfaatkan masyarakat dalam aplikasi Super App Polri, khususnya untuk kepentingan administrasi pekerjaan, pendidikan, maupun persyaratan lainnya.

Perbandingan data gambar 1.1 dengan tabel 1.1 ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi secara umum masih rendah. Penggunaan layanan tertentu di dalamnya, khususnya SKCK justru sangat dominan. Dominannya penggunaan fitur SKCK dibandingkan fitur lainnya, dikarena hingga saat ini layanan yang paling optimal dan benar-benar dapat dipergunakan secara luas melalui aplikasi adalah pelayanan penerbitan SKCK, sedangkan beberapa fitur layanan lainnya belum sepenuhnya dapat diakses atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Akibatnya, penggunaan aplikasi lebih terpusat pada satu layanan yang memang sudah berjalan dan tersedia secara fungsional

Tingginya jumlah pengguna layanan tidak selalu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah mencapai kondisi yang optimal. Dibuktikan dengan ulasan pengguna pada aplikasi Super App Polri di *Google Play Store*.



Gambar 1.2 Komentar Pemohon Terkait kendala SKCK

Sumber: *Google Play Store* / Ulasan

Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi Super App Polri di *Google Play Store*, masih ditemukan berbagai keluhan dan ketidakpuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK secara online. Sejumlah pengguna menyampaikan adanya kendala teknis seperti aplikasi sering mengalami *error*, kegagalan saat login dan verifikasi akun, proses unggah dokumen yang tidak berhasil, serta status permohonan yang tidak mengalami pembaruan meskipun pembayaran telah dilakukan. Selain itu, beberapa pengguna juga mengeluhkan bahwa meskipun pendaftaran telah dilakukan secara daring, pemohon tetap diwajibkan datang ke kantor kepolisian untuk mengulang proses administrasi secara manual.

Komentar pengguna di *Google Play Store* juga menunjukkan rendahnya stabilitas sistem aplikasi, yang tercermin dari penilaian pengguna yang masih beragam serta kritik terhadap kecepatan respons layanan *digital*. Kondisi ini menunjukkan perbedaan antara tujuan digitalisasi pelayanan publik melalui Super App Polri dengan pengalaman nyata yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepolisian Resor Kota Bengkulu sudah mulai menerapkan penggunaan aplikasi Super App Polri pada tahun 2022. Akan tetapi penggunaan aplikasi Super App Polri masih terbatas. Inovasi Super App Polri ini hanya diterapkan dan optimal di pelayanan publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Mulai tanggal 20 Maret 2023, layanan registrasi SKCK melalui laman website resmi secara resmi dinonaktifkan. Sejak saat itu, masyarakat yang akan mengajukan SKCK secara *online* dapat dibimbing untuk mendaftar melalui aplikasi Polri Super App. Inovasi pada layanan ini bertujuan untuk memungkinkan layanan publik yang efektif dan efisien yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Surat pemberitahuan dari Kapolri Nomor B/2314/III/REN.2/2023/Div TIK. yang mengatur perpindahan pengelolaan SKCK *online* berbasis situs web menjadi aplikasi dalam Super App Polri. Aplikasi ini merupakan layanan publik Polri, dengan harapan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran ulang SKCK *online* kapan saja dan di mana saja.

Fokus dalam penelitian ini adalah aplikasi Super App Polri tetapi hanya layanan SKCK dikarenakan beberapa fitur layanan lainnya belum sepenuhnya dapat diakses atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Dalam mengimplementasikan

aplikasi Polri Super App di Polresta Bengkulu, dalam hal penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, hal tersebut merujuk pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Di Polresta Bengkulu, penerbitan SKCK melalui aplikasi Polri Super App diwajibkan agar selaras dengan partisipasi aktif serta kepesertaan jaminan kesehatan wajib dari BPJS Kesehatan (JKN). Tabel berikut memuat data pemohon SKCK melalui aplikasi Polri Super App untuk tahun 2023–2025.

Tabel 1.2 Data Jumlah Pemohon SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri

Tahun	Jumlah Penerbitan SKCK
2023	14.763
2024	13.349
2025	17.292

Sumber: Polresta Bengkulu, 2025

Berdasarkan data di atas, sudah banyak pemohon yang menggunakan aplikasi Super App Polri untuk mendaftar SKCK pada sejak 2023 dan terus meningkat. Hal ini juga dikarenakan mendaftar SKCK secara manual sudah tidak digunakan lagi di Polresta Bengkulu. Pendaftaran secara manual dianggap tidak efisien dalam waktu dan biaya. Pendaftaran SKCK melalui aplikasi Super App Polri dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Untuk membuat aplikasi SKCK dengan cara seperti ini, pemohon harus terlebih dahulu mengunduh aplikasinya melalui *Google Play Store* atau *App Store*. Kemudian, pemohon itu sendiri mengisi data identitasnya. Setelah pendaftaran, pengguna akan diberikan

sebuah kode. Selanjutnya, pemohon datang ke Kantor Polresta Bengkulu dengan membawa kode pendaftaran yang telah berhasil diperoleh.

Tujuan dari aplikasi Super App Polri diluncurkan untuk memfasilitasi layanan publik, namun dalam penerapan Super App Polri untuk penerbitan SKCK di Polresta Bengkulu terdapat kendala seperti akses *internet* yang tidak didukung secara optimal, kemudahan akses untuk masuk ke Super App Polri sehingga warga yang ingin mengajukan SKCK harus menunggu hingga aplikasi dapat diakses kembali. Dan kurangnya sosialisasi tentang SKCK melalui aplikasi dari Polresta Bengkulu sehingga banyak orang belum mengetahui bahwa SKCK kini dapat dilakukan melalui aplikasi.

Berdasarkan Penelitian di atas penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Hikmiyah dan Fanida (2024) dalam judul Analisis Kualitas Pelayanan SKCK Online Berbasis Aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan SKCK melalui Polri SuperApp sudah berjalan cukup baik, terutama dari aspek kemudahan penggunaan dan keamanan data. Namun demikian, ditemukan sejumlah kendala seperti *server down*, terbatasnya metode pembayaran, serta rekaman sidik jari yang tidak muncul pada sistem petugas. Selain itu, informasi kebijakan terbaru pada aplikasi belum diperbarui secara optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SuperApp membantu mempercepat proses pelayanan, tetapi masih membutuhkan peningkatan stabilitas sistem dan sosialisasi fitur.

Efendi & Syafril (2025) dalam judul Implementasi Aplikasi Polri Super App Presisi untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Solok Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Polri Super App dalam pelayanan SKCK sudah berjalan tepat sasaran dan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengurus SKCK secara lebih cepat dan efisien melalui fitur layanan digital yang tersedia. Penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat literasi digital masyarakat Solok Selatan cukup mendukung keberhasilan implementasi aplikasi. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan *akses internet* yang menyebabkan aplikasi mengalami *error* atau *bug* sehingga menghambat proses pelayanan. Selain itu, meskipun pendaftaran dilakukan secara *online*, sebagian prosedur masih mengharuskan pemohon membawa berkas fisik dan melakukan pengisian formulir manual. Studi ini menegaskan pentingnya sosialisasi yang intensif dari Polres kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi.

Urgensi penelitian sangat penting seiring dengan transformasi *digital* pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peralihan sistem pendaftaran SKCK dari mekanisme manual dan berbasis website ke aplikasi terintegrasi menuntut adanya evaluasi menyeluruh terhadap tingkat efektivitasnya, khususnya dalam aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi organisasi. Meskipun jumlah pemohon SKCK melalui aplikasi menunjukkan peningkatan, masih ditemukan berbagai kendala seperti ketidakstabilan *server*, gangguan jaringan *internet*, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menghambat optimalisasi pelayanan dan berdampak pada

kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana implementasi layanan SKCK berbasis aplikasi benar-benar efektif, sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di lingkungan kepolisian, khususnya di Kota Bengkulu. Berdasarkan penjelasan tersebut, Maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian berjudul **“Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri di Kepolisian Resor Kota Bengkulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang masalah di atas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi *digital* berupa Super App Polri, yang salah satunya menyediakan layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Maka dari itu Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas pelayanan penerbitan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik, terutama mengenai

efektivitas pelayanan lembaga berbasis digital yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, dalam hal ini Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Super App Polri.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Polresta Bengkulu untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan penerbitan SKCK melalui Super App Polri.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan Super App Polri dalam proses penerbitan SKCK.

